



RESUMEN

“EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CUENCA, CON ENFASIS EN ETAPA POR EL TERCER TRIMESTRE DEL 2008”

El presente tema de tesis comprende un examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales de Cuenca, y enfáticamente aplicado a ETAPA, por el tercer trimestre del 2008. Está orientado a: la construcción de un modelo de examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales en general para simplificar la labor de auditoria, y en ejercicio de la transparencia de la información a poner conocimiento de los abonados los resultados del examen de la cartera de los servicios públicos a manera de informe de auditoría.

Para el desarrollo proceso de presente examen especial fue transigente exponer en dos capítulos teóricos: la organización de los servicios públicos sustentado en la legislación ecuatoriana, y la conceptualización básica del examen especial conforme a la normativa de auditoría gubernamental vigente; del resultado de la conceptualización de dicho proceso, y de aplicación práctica del examen en el capítulo subsiguiente fue posible elaborar el proceso de examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales, y con ello validar la hipótesis con relación al hecho de haber podido emitir una opinión de auditoría con relación al control administrativo de la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales ETAPA, EMAC, EMUCE y EMTET.

Finalmente se indica que como inconvenientes sucintados en el desarrollo de la tesis, no fue posible aplicar el proceso relativo al seguimiento a los abonados de cartera activa con mora mayor a siete meses que se hallan en proceso coactivo. Tal limitación impidió desarrollar dicha información como evidencia, y consecuentemente emitir un informe que comunique la razonabilidad del diseño y control interno del componente, de la presentación de la información financiera y cumplimiento del



cuerpo legal en el segmento de cartera de los servicios públicos concerniente al seguimiento de los abonados en mora de siete meses y mas, que fueron los aspectos en los que se enfocó el examen.

PALABRAS CLAVES: examen especial, cartera de los servicios públicos, empresas públicas municipales, auditoria gubernamental, procesos de auditoria



INDICE

Resumen Ejecutivo	1
Contenido	10
Introducción	12

CAPITULO I

1.	ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES	
1.1	ANTECEDENTES.....	15
1.2	CONTEXTO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS...	18
1.3	LA SOCIEDAD COMO CLIENTE BENEFICIARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS E INFORMES DE AUDITORIA.....	21
1.4	CLASES DE SERVICIOS PUBLICOS:	21
1.4.1	Esenciales y Secundarios o No esenciales	22
1.4.2	Permanentes y Esporádicos.....	22
1.4.3	Por el origen del órgano del Poder Público o ente de la administración que lo presta.....	22
1.4.4	Por la naturaleza se clasifican en servicios administrativos y servicios públicos industriales y comerciales.....	22
1.4.5	Servicios públicos obligatorios y optativos.....	22
1.4.6	Por la forma de prestación de servicio.....	22
1.5	RECURSOS DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:.....	23
1.5.1	Financieros.....	23
1.5.2	Tecnológicos, Materiales y Humanos.....	24

CAPITULO II

CONCEPTOS BÁSICOS DEL EXAMEN ESPECIAL

2.	Aspectos generales de la auditoria:	
2.1	Antecedentes.....	26
2.2	Concepto de Auditoría.....	26
2.3	Clasificación de la Auditoría.....	27



2.4	Auditor Profesional.....	27
2.5	Normas Generales de Auditoría	27
2.5.1	Relacionadas con el Auditor Gubernamental.....	28
2.5.2	Relacionadas con la Planificación de la Auditoría Gubernamental...	28
2.5.3	Relativas a la Ejecución de la Auditoría Gubernamental.....	28
2.5.4	Relativas al informe de Auditoría Gubernamental.....	29
2.6	Naturaleza del Examen Especial:	29
2.6.1	Definición de Examen Especial.....	29
2.6.2	Objetivos del Examen Especial.....	29
2.6.3	Alcance del Examen Especial.....	30
2.6.4	Clases de Examen Especial.....	30
2.7	Proceso Metodológico del Examen Especial:	30
2.7.1	Planificación Preliminar.....	30
2.7.1.1	Evaluación de la Estructura de Control Interno.....	31
2.7.2	Planificación Específica.....	31
2.7.2.1	Métodos para la evaluación de la Estructura de Control Interno por Componentes.....	32
2.7.2.2	Calificación del Riesgo de Auditoría.....	34
2.7.2.3	Procedimientos y Pruebas de Auditoría	35
2.7.2.4	Programa de Auditoría.....	38
2.7.3	Ejecución.....	38
2.7.3.1	Definición.....	38
2.7.3.2	Aplicación del muestreo en los programas de auditoría.....	39
2.7.3.3	Técnicas de Auditoría.....	40
2.7.3.4	Elaboración de papeles de trabajo	42
2.7.3.5	Marcas de Auditoría.....	42
2.7.3.6	Definición de la estructura del informe de examen especial.....	43
2.7.4	Comunicación de Resultados.....	44
2.7.5	Seguimiento de Recomendaciones.....	44
2.8	Informe de Auditoría.....	45
2.8.1.1	Definición.....	45
2.8.1.2	Clasificación de los Informes de Auditoría.....	45

CAPITULO III

EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES CON ENFASIS EN ETAPA

3.1	Planificación del Examen Especial.....	49
3.1	Planificación Preliminar.....	52
3.2	Planificación Específica.....	54
3.3	Ejecución.....	55
3.4	Comunicación de Resultados.....	58
3.5	Seguimiento de Recomendaciones.....	60
3.6	Informe de Auditoría.....	60



CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Marco Teórico.....	122
Aspecto Metodológico.....	123
Parte Operativa.....	124
 BIBLIOGRAFÍA	 126
ANEXOS	130



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y
AUDITORIA

**“EXÁMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS
EMPRESAS MUNICIPALES DE CUENCA, CON ENFASIS EN ETAPA, POR EL
TERCER TRIMESTRE DEL 2008.”**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE CONTADORA
PÚBLICA – AUDITORA**

AUTORA: ANDREA ESTEFANÍA GONZÁLEZ PEÑAHERRERA

DIRECTOR: ING. COM. MANUEL VÉLEZ.

CUENCA – ECUADOR

2010



DEDICATORIA

La ejecución de la presente tesis la dedico a mis progenitores y hermanos, quienes incondicionalmente orientaron mi camino por la senda de la fe en Dios, y brindaron su apoyo para el cumplimiento de mi carrera universitaria.

LA AUTORA



AGRADECIMIENTO:

Agradezco a Dios, el permitirme culminar la carrera de Contabilidad y Auditoría, a los funcionarios que laboran en la distintas empresas municipales del cantón Cuenca, con atención especial a la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental de Cuenca por la colaboración brindada en el desarrollo del temario práctico; y, finalmente al Ingeniero Manuel Vélez por su aporte académico en el campo de la auditoría gubernamental.

LA AUTORA



RESPONSABILIDAD

Todas las publicaciones conceptuales, y juicios vertidos a lo largo del desarrollo de la presente tesis son de responsabilidad absoluta de la autora.

Andrea González



CONTENIDO.

La presente tesis se encuentra estructurada en cuatro capítulos, en los cuales en el orden que se indican se tratan: la organización de los servicios públicos de las empresas municipales, los conceptos básicos del examen especial, y el Examen Especial a la Cartera de los Servicios Públicos de las Empresas Municipales de Cuenca, con énfasis en ETAPA y en el capítulo cuatro as conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo primero relativo a la organización de los servicios públicos de las empresas municipales se trata el nacimiento de la prestación de los servicios públicos como función estatal, su evolución a nivel internacional y nacional , modalidades de delegación admitidas para su prestación en la legislación ecuatoriana, la clasificación de los servicios públicos establecida por autores y la definida por la ley de nuestra república, los servicios públicos asignados por empresa pública y los recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos con los que dichas empresas ejecutan sus operaciones.

En el segundo capítulo “Conceptos Básicos de Examen Especial” se aborda los antecedentes de la auditoría con la indicación de la evolución de su concepción, la conceptualización de auditoría, la clasificación de auditoría determinada por la Contraloría General del Estado Ecuatoriano, las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas promulgadas por la misma institución de control, y el proceso metodológico del examen que atendiendo el orden preestablecido por las normas son. Planificación Preliminar, Planificación Específica, Ejecución, Informe de Examen Especial y Seguimiento de Recomendaciones, desarrollándose en cada fase los papeles de trabajo, criterios y otras consideraciones propias de cada fase. Ello para la aplicación adecuada del examen.

El capítulo tres “Examen Especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales con énfasis en ETAPA” establece un proceso de examen especial para la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales, el



cual es formulado sobre bases técnicas preestablecidas por el Organismo Técnico de Control, para garantizar su desarrollo objetivo y ordenado. El proceso metodológico concebido para su aplicación es: Planificación Preliminar, Planificación Específica, Ejecución, Comunicación de Resultados, Seguimiento de Recomendaciones hasta la emisión del Informe de Examen Especial.

El Capítulo cuatro “Conclusiones y Recomendaciones” presenta los resultados finales de una forma clara y sencilla acerca de la aplicación teórica, metodológica y práctica del examen especial aplicado a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales, presentando de manera individual los resultados que sobre la cartera de los servicios públicos se realizaron.

La bibliografía elemental utilizada para el desarrollo del presente trabajo de investigación procede de la Constitución Política del Ecuador, Manuales, normas y acuerdos emitidos por la Contraloría General del Estado Ecuatoriano, y de leyes y ordenanzas de la municipalidad y particularmente de la promulgada para las empresas públicas municipales.



INTRODUCCIÓN

La visión actual del cliente beneficiario de los servicios públicos va más allá de considerarlo como un actor receptivo de las actividades de interés público, pues ahora con la concepción de la transparencia de la información pública, este se constituye en actor con derecho a recibir informes de evaluación pública, bajo esta consideración se visualiza transigente la publicación de informes de auditoría; sin embargo a la par de la demanda de información pública, surge la problemática de que la ejecución de un proceso de auditoría para el caso de la cartera de los servicios públicos por empresa municipal implicaría una labor de auditoría extenuante, costoso y con desperdicio de recursos; es así que en atención a la problemática que implica satisfacer las necesidades de información pública a la ciudadanía y además la problemática de desarrollar auditorías individualizadas por empresas municipales se considera pertinente establecer un proceso de examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales.

Para el desarrollo de dicho proceso se consideró en primera instancia realizar la descripción de la organización de los servicios públicos conforme a la legislación ecuatoriana, para con ello definir el objeto del examen; y en segundo lugar el sistematizar el proceso del examen especial partiendo de las conceptualizaciones promulgadas por la Contraloría General del Estado en esta materia. Finalmente se determinó que de validarse dicho proceso el auditor podría examinar de manera generalizada y expresar una opinión con relación a la situación de la cartera de los servicios públicos.

La metodología utilizada en la aplicación práctica del examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales con énfasis en ETAPA, obedeció con cabalidad a procesos y técnicas de auditoría gubernamental desarrollados, considerando las particularidades que para el caso del examen especial se encuentran publicadas, de allí que la misma podría visualizarse como una guía para los auditores gubernamentales de las empresas municipales, auditores externos o para quienes deseen profesionalizarse en este campo del examen especial a la



cartera de los servicios públicos..De la aplicación de sistemática de dicha metodología se generó un informe de examen especial.

Como resultado del desarrollo del objetivo de la tesis se logró construir un proceso de examen especial a la cartera de los servicios públicos en razón de considerar la descripción de la organización de los servicios públicos y la sistematización de los conceptos básicos del examen especial, mismo que fue validado para emitir una opinión con relación al control administrativo de la cartera de los servicios públicos de ETAPA, la EMAC, EMUCE y EMTET.

Como limitación presentada en la aplicación práctica se indica que no se pudo ejecutar en el departamento “Juzgado de Coactiva” de ETAPA el proceso relativo al seguimiento a los abonados de cartera activa con mora mayor a siete meses que se hallan en proceso coactivo, tal limitación fue impuesta por el personal que labora y como consecuencia no se obtuvo la información relativa a los datos de los abonados en mención que permita desarrollarla como evidencia. En consideración a dicha limitación se formuló la opinión con relación al componente cartera de los servicios públicos de ETAPA que el informe de examen especial se presenta.

El material bibliográfico principalmente utilizado procedió de la Constitución Política de la República, Ley de Modernización, Ley de Descentralización, Ley de Régimen Municipal y ordenanzas constitucionales para el caso de la determinación de los servicios públicos, misma que fue desarrollada bajo la concepción de establecer el objeto del examen especial, consecutivamente y atendiendo a la necesidad de construir el proceso de examen especial se tomaron en consideración las normas emitidas por la Contraloría General del Estado, para el caso de la conceptualización del examen especial, y como resultado de su aplicación práctica se elaboró como producto final el informe de examen especial que contiene la opinión relativa al componente examinado y con ello se ha visualizado las consideraciones que se deben tener presente para su ejecución.



CAPITULO I

ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES

INTRODUCCIÓN:

La organización de los servicios públicos de las empresas municipales se ha realizado a través del procesamiento sistémico de datos de la contextualización de la organización y clasificación de los servicios públicos e identificación de los recursos de las empresas municipales que los prestan en concordancia con los criterios y normas aplicables al sector público ecuatoriano, con el objeto de delimitar el objeto del examen especial de auditoría, además en dicho contexto se resalta el objeto de su constitución relativo a la prestación de servicios públicos de calidad a la sociedad que además de constituirse beneficiarios de dichos servicios lo serán del informe de auditoría elaborado.

Alcance:

El presente capítulo comprende el cimiento para la delimitación del objeto del examen especial, para lo cual se partió de la determinación de un marco teórico útil para referir la descripción de la organización de los servicios públicos e identificar con claridad la base legal, organización, formas de financiamiento, objetivos, clientes beneficiarios de las empresas municipales de Cuenca.

OBJETIVO: Presentar una descripción de la organización de los servicios públicos de las Empresas Municipales.



DESARROLLO

1.1 ANTECEDENTES:

Históricamente los servicios públicos consagraron su importancia cuando el Estado reconoció que se estaba dando ejercicio únicamente de las funciones públicas o actividades monopólicas para preservar el orden y poder público, estaban implícitas en la constitución como fin tácito del poder imperativo y autoritario del Estado, posteriormente la doctrina italiana las calificaría como “Servicios Públicos Propios”, que entre otros son: la seguridad interna, soberanía, servicio de defensa y seguridad nacional e interna, emisión monetaria, imposiciones fiscales; a las cuales el Estado Ecuatoriano incorpora entre otras la dirección de la política exterior y las relaciones internacionales, la política económica y tributaria del Estado, la gestión de endeudamiento externo entre otras determinadas por convenios internacionales; a excepción de la emisión monetaria, materia perdida a raíz de la adopción del dólar. Por otro lado el surgimiento de nuevas actividades de interés público, esenciales para el mejoramiento de las condiciones básicas de vida ejercidas hasta entonces por un número insuficiente de empresas de carácter social y personas particulares incapaces de abastecerlos en su totalidad, sería lo que marcaría el precedente para la creación mediante iniciativa estatal de los denominados por la misma doctrina “Servicios Públicos Impropios”, debido al carácter no potestativo por constitución. Actualmente nuestro estado reconoce que además del interés general los servicios públicos atenderán la preservación del ambiente.

Estos hechos marcarían el referente para el surgimiento de enfoques de servicio público; de allí que sería el enfoque clásico dado por el profesor francés Leon Duguit en el siglo XVII y XVIII el que prevalecería por casi medio siglo en la administración del Consejo de Estado Francés y otros países inclusive latinoamericanos, a razón de que la realidad de ese entonces respondía a una participación creciente del Estado en las actividades de gestión pública; la concepción de Duguit partía de que el Estado ejercía la titularidad en la ejecución de los servicios públicos, pues este se manifestaba como una cooperación de servicios públicos organizados, ejecutados y controlados únicamente por los gobernantes, a lo cual excluyó la personalidad



jurídica y la soberanía estatal porque aunque a su criterio persistían, no constituían un derecho subjetivo del que se pueda asumir la titularidad. Esta doctrina recibió la crítica de Batbie, Ducrocq, Aucoc, que contrariamente consideraban la existencia de dos actividades ejercidas por el Estado; las actividades potestativas públicas y las actividades de gestión, estas segundas subdivididas por otros tratadistas en: gestión administrativa de los servicios públicos y gestión privada del Estado, a ello en el año de 1900 se incluiría la diferencia entre el ejercicio de la actividad estatal asumida en calidad de imperio de la de su titularidad en las acciones sociales, que marcarían un marco jurídico propio para el derecho administrativo común de la potestad pública; el derecho privado y para el derecho privado especial gestionado con carácter público para las actividades estatales. Sin embargo sería a partir de los años cuarenta del pasado siglo XX, con la aparición de nuevos agentes en la intervención administrativa, la intervención del Estado en la actividad empresarial, la aparición del servicio público comercial e industrial y la nacionalización de los servicios públicos, cuando el estado francés reconocería la división de la actividad estatal, partiendo de ello se definiría al servicio público como cualquier actividad que tiende a satisfacer necesidades de interés público, de este modo era ejercido directa o indirectamente por la Administración Pública; partiendo de ello actualmente se han incorporado los denominadas modos de gestión de los servicios públicos.

La legislación ecuatoriana no partió del enfoque clásico de servicios públicos debido a que desde su origen reconoció la diferencia entre las competencias inalienables del gobierno central, de la prestación de servicios públicos, posición que aún se preserva en la actual constitución como deber y responsabilidad estatal, es así que nuestro estado desde sus orígenes partió de la prestación directa, privatización y concesión; a ello la constitución de 1998 sumó la descentralización de dichos servicios a través de entes de derecho público o llamadas empresas públicas, la participación de empresas mixtas o privadas mediante concesión, asociación, capitalización, y el traspaso de la propiedad accionaria y otras forma contractuales acordes con la ley; además de la privatización bajo el concepto de desmonopolización de los servicios públicos. Puntualizando en la descentralización se diría que su modelo permite mediante Constitución o ley crear instituciones estatales tales como las entidades que integran el régimen seccional autónomo; y por acto normativo de los gobiernos autónomos la



creación de las personas jurídicas para; la prestación obligatoria de los servicios de agua potable, riego, saneamiento, fuerza eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias; a ellos la vigente constitución incorpora los aeroportuarios además de los servicios de salud, vivienda, saneamiento ambiental y educación necesarios para el buen vivir; y dado el carácter obligatorio que revisten estos se transferirán de forma definitiva competencias a los organismos delegados para el efecto. Los servicios públicos obedecerán con carácter obligatorio a los principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad; y, a los de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, regularidad, estos últimos integrados en la nueva carta magna, a tales consideraciones será política fiscal la asignación equitativa y solidaria de recursos en el presupuesto, además será prohibida la paralización de estos.

El vasto margen de diferencias e imprecisiones halladas en varios enfoques ortodoxos de la noción de Servicios Públicos han llevado al declive de la conceptualización de “Servicio Público para la constitución del marco legal de la administración pública, sin embargo actualmente es observable solo para la aplicación del Derecho Internacional, pero a continuación se referirán las más propicias.

El ecuatoriano Nicolás Granja Galindo en su obra Fundamentos de Derecho Administrativo determina que El Servicio Público, consiste en toda actividad directa o indirecta de la Administración Pública, regulada por la ley, cuyo objetivo esencial es la satisfacción continua de las necesidades, a favor de la colectividad.¹

En fin, los servicios públicos responden a las actividades de interés social promovidas, asumidas por el régimen publico en forma directa, por concesiones o por empresas privadas, sea creados por constitución o por ley u otro medio legal, con sujeción a un régimen de derecho público o en determinado lugar por el Derecho privado, según corresponda pero de forma general investidos de prerrogativas de poder público bajo un control de la autoridad estatal, todo para satisfacer en forma

¹ CABRERA, Fulvio, 1993, La privatización de los Servicios Públicos a juicio de los usuarios de Cuenca, Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Políticas y Sociales, Universidad de Cuenca, Cuenca- Ecuador.



obligatoria, individualizada, permanente, igualitaria, generalizada y a bajo costo cierta categoría de necesidades de interés general.

1.2 CONTEXTO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

En este contexto la investigación partirá de la descentralización territorial dada por el traspaso definitivo de competencias a entidades de derecho público tales como el Consejo Municipal para que esta en ejercicio de las atribuciones constitucionales y legales que le concede la Ley Orgánica de Régimen Municipal asuma su función social con la prestación de servicios públicos locales en forma directa, por contrato o concesión o delegación, pero bajo regulación y control directo del municipio o del que pudiese ejercer otro organismo de control facultado por la ley; particularmente al referir la facultad de delegación podrá por ordenanza particular constituir empresas públicas en coordinación con otros sectores facultados para el efecto e inclusive con participación de otros organismos del sector público. Además es menester señalar que además de los servicios públicos especificados en la Constitución se maneje la prestación de los de desagüe, aseo público, bomberos, mataderos, plazas de mercado, cementerios, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos; y, otros de su competencia, los que serán regulados conforme a la ley de contratación y concesión de los servicios públicos.

Las empresas públicas revisten personalidad jurídica propia y actúan como sociedades de derecho público, autonomía financiera, administrativa, y patrimonial; su organización y funcionamiento estará regulada por las disposiciones de la LOAFIC, la Ley Orgánica de Régimen Municipal, la ordenanza de su creación y por los estatutos aprobados por su Consejo; operan sobre bases comerciales en la prestación de servicios públicos particularmente transferidos, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales, además permitiendo facilidades de acceso a los usuarios; de allí que no se busca generar rentabilidad, sino solo recuperar el costo de producción mediante el cobro de una tasa, un precio o tarifa, o de las correspondientes contribuciones especiales que serán definidos y aprobados por el directorio de las empresas municipales en función de la capacidad contributiva de los usuarios; de esa forma queda prohibida la exoneración total, aunque no se desestima el cobro de tarifas subsidiarias para ciertos sectores de



vulnerabilidad económica, en donde se establecerán mecanismos de compensación con los sectores que tienen mayores ingresos para cubrir los costos. Podrán cobrarse tasas por los servicios de agua potable, recolección de basura y aseo público, alcantarillado y canalización, la cual es obligatoria para todas las personas que utilicen el servicio. Naturalmente las recaudaciones provenientes de tasas, cánones, regalías, tarifas y multas cobradas por los servicios prestados son recursos propios pudiendo ser generados en sus instalaciones, subsidiarias, relacionadas o asociadas de carácter público; a ello se sumaran los ingresos procedentes de las asignaciones ineludibles, transferencias o participaciones que realice el gobierno central a través del presupuesto general; de las asignaciones de la I. Municipalidad de Cuenca y de otras entidades; y cualquier otro concepto tratado en el catalogo general de cuentas; sumados dichos ingresos se destinarán a la atención y satisfacción de los servicios delegados, especialmente los derivadas de la convivencia urbana. Finalmente en razón de la importancia dada a la efectividad del funcionamiento, modernización y mejoramiento de los servicios operacionales, auxiliares, complementarios, administrativos; así como de sus sistema; y del desarrollo empresarial a nivel social, técnico, ambiental, económico y financiera se deberá velar por su organización, administración y operación y se admitirá el impulso de estudios sobre proyectos, a lo que se podrá considerar la contratación de los servicios y el emprendimiento de actividades económicas cuando lo requiera el interés general.

En el Cantón Cuenca se han creado seis empresas municipales : la Empresa Municipal de Aseo de Cuenca (EMAC), la Empresa Municipal de Servicios de Rastro Y Plazas de Ganado (EMARPUG) del Cantón Cuenca, la Empresa Municipal de Servicios de Cementerios, Salas de Velaciones y Exequias (EMUCE) de la ciudad de Cuenca, la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca (ETAPA), la Empresa Pública Municipal de Servicios de Terminales de Transporte Terrestres de la Ciudad de Cuenca (EMTET), la Empresa Municipal de Urbanización y Vivienda (EMUVI).

En el siguiente esquema se sintetizan los servicios públicos que cada una de estas empresas prestan a razón del ejercicio de la responsabilidad sobre la organización, administración y operación de ellos.



EMPRESA	SERVICIOS PRIMARIOS Y COMPLEMENTARIOS
EMTET:	En los terminales de transporte terrestre renovados: transporte, en sus diversas frecuencias, playas de estacionamiento, información turística, seguridad y espacios de confort para el usuario, salubridad, entre otros. Servicios de estacionamiento vehicular rotativo tarifado en puestos de estacionamiento vehicular para particulares en áreas designadas por la Ilustre municipalidad de Cuenca.
EMURPLAG	Matanza, faena miento de todo tipo de ganado, distribución, transporte, la industrialización y comercialización de los subproductos y derivados Inspección y Sellaje, así como los servicios de las plazas de ganado; todo bajo normas de salubridad.
EMUCE	Soluciones Exequiales Integrales: Funerarios, Salas de Velaciones, Cementerio, Incineración; la tramitación legal, servicios mejorados en una Casa de Velación Exequial, capilla, guardiana permanente, cofres y otros servicios funerarios.
EMAC	Limpieza, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos sólidos, especiales y peligrosos; y recuperación de áreas verdes y parques, en el Cantón Cuenca
ETAPA	Telecomunicaciones: telefonía fija con cobertura a todas las áreas, inclusive celular; pública como los locutorios y tarjetas, Agua y saneamiento tales como el alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, internet de banda ancha; red de datos; gestión ambiental por los servicios prestados; y la administración y gestión de aquellas áreas naturales y sistemas artificiales para la preservación de los recursos hídricos como el manejo integral del parque nacional Cajas; y otros que le encargue la Municipalidad u otras instituciones públicas.
EMUVI	Generación y venta de unidades habitacionales, asesoría a organizaciones sociales para el acceso al suelo y posterior emplazamiento de urbanizaciones nuevas, mejoramiento habitacional y restauración de inmuebles para los sectores que disponen escasos recursos económicos, así como de las ubicadas en el Centro Histórico, proyectos de reasentamiento de las viviendas de aquellos grupos que hayan sido víctimas de desastres naturales y de aquellos localizados en zonas de riesgo, legalización de la propiedad de la vivienda de grupos humanos que tengan problemas con sus títulos.



Adicionalmente y con el fin de resaltar los procedimientos que para el componente cartera de los servicios públicos realizan las empresas municipales se presenta en el Anexo No 1 mayores detalles acerca de su organización y consideraciones de dicho componente.

1.3 LA SOCIEDAD COMO CLIENTE BENEFICIARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS E INFORMES DE AUDITORIA

La sociedad como cliente beneficiario de los servicios públicos prestados por las empresas municipales requiere que estos les sean proporcionados con altos parámetros de calidad, economía, responsabilidad social y ambiental, y facilidad de acceso, para que de esta manera se les garantice un entorno de convivencia saludable con orientación de mejorar las condiciones básicas de vida; dicha concepción está plasmada en la Constitución Ecuatoriana bajo la denominación del “Régimen del Buen Vivir”. La Constitución Política con dicha denominación convierte a los servicios públicos en un derecho ciudadano, mismo que al constituirse en derecho es objeto de rendición de cuentas convirtiéndose así la sociedad además de cliente beneficiario de dichas actividades de interés público en actores partícipes de los mismos con derecho a conocer el control que sobre los valores que paga en forma de tasas y/o tarifas se ejecuta; en esta instancia surge y se denota el rol importante del auditor como agente evaluador de la prestación de los servicios brindados por las empresas municipales y su responsabilidad sobre la información que remitirá en el respectivo informe de auditoría.

1.4 CLASES DE SERVICIOS PUBLICOS:

La siguiente clasificación se concibe en función de su naturaleza, importancia, de la obligatoriedad y competencias y se han abreviado por diferentes autores en los siguientes:



1.4.1 Esenciales y Secundarios o No esenciales.- Los primeros justifican la existencia de la actividad de gestión asumida por el Estado y la existencia misma de este, puesto que responde a intensas necesidades de interés social necesarias para el sostén de condiciones básicas de vida de la colectividad; en contraste los servicios secundarios responden a razones de convivencia, y su inexistencia no pondrían en peligro la existencia misma del Estado, tal es el caso de la transportación pública, aunque para algunos tratadistas esta clase es inexistente.

1.4.2 Permanentes y Esporádicos: Serán permanentes los prestados de forma regular y continua a fin de satisfacer las necesidades de interés general; y serán esporádicos si su prestación está condicionada a una necesidad colectiva eventual o transitoria.

1.4.3 Por el origen del órgano del Poder Público o ente de la administración que lo presta: Son determinados conforme la dependencia administrativa que los presta y pueden ser estatales, locales (provinciales y municipales); y, los prestados por concesiones, particulares o ambos.

1.4.4 Por la naturaleza se clasifican en servicios administrativos y servicios públicos industriales y comerciales: Los primeros constituyen los servicios necesarios para el eficiente funcionamiento de los organismos públicos y consecuente organización estatal; y, los comerciales e industriales contrariamente colisionan los fines de interés colectivo con los de rentabilidad procedentes de los particulares.

1.4.5 Servicios públicos obligatorios y optativos.- Los primeros son aquellos que deben ser asumidos por el Estado, en pos del cumplimiento de la función tácita de la constitución y las leyes; y, los optativos son aquellos creados por la potestad discrecional del legislador y su uso se da por libre aceptación, tal es el caso del servicio telefónico.

1.4.6 Por la forma de prestación de servicio: Pueden ser directos, si se prestan directamente por la Administración Pública como son los nacionales, provinciales,



municipales y entes descentralizados; y serán indirectos si son proporcionados por concesionarios u otros medios legales.

Por otra parte en la Ley Orgánica de Régimen Municipal se admite la clasificación por servicios generales que atiende asuntos administrativos para el cumplimiento del control de las ordenanzas municipales, así como de la justicia y vigilancia; servicios sociales tales como la educación, salud, construcción de vivienda; servicios comunales referidos a las obras y servicios públicos necesarios para la vida de la comunidad tales como la higiene ambiental, abastecimiento de agua potable, canalización y alcantarillado; servicios económicos tales como el transporte y la comunicación; y, los servicios inclasificables que abarcan otros servicios económicos.

1.5 RECURSOS DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

1.5.1 Financieros:

Presupuesto al 31/12/08	ETAPA	EMAC	EMTET	EMUVI	EMUCE	EMURPLAG
INGRESOS						
Ingresos Corrientes	53.179.129,00	10.043.352,28	2.289.314,75	1.012.900,00	433.848,00	904.455,96
Tasas y Contribuciones	3.229.004,00	9.953.018,43	1.988.610,60	200,00	228.388,00	815.796,39
Venta de Bienes y Servicios	50.134.866,00	2.500,00	27.400,15		204.400,00	88.609,57
Renta de inversiones y multas	2.388.000,00	26.983,85	263.303,00	12.100,00	60,00	10,00
Transferencias y Donaciones Ctes	4.200,00	55.850,00		1.000.000,00		20,00
Otros Ingresos	652.063,00	5.000,00	10.001,00	600,00	1.000,00	20,00
Ingresos de Capital	15.385.342,00	296.395,96	2,00	396.224,04	609.151,00	20,00
Ingreso de Financiamiento	77.553.061,00	1.532.601,66	637.003,00	905.803,96	157.001,00	298.000,00
Cuentas Pendientes por Cobrar		224.055,31	577.001,00	158.943,06	37.001,00	
	146.117.532,00	11.872.349,90	2.926.319,75	2.314.928,00	1.200.000,00	1.202.475,96
GASTOS						
Gastos Corrientes	8386145	1175542,49	1294026,45	258194,09	795355	898.271,48
Gastos de Producción	44.163.616,00				77600	
Gastos de Inversión	74.531.180,00		1.235.821,39	437.850,00	70.338,00	199.500,00
Gastos de Capital	18.050.729,00	21.208,86	162.577,26	1.597.659,77	174.777,00	65.085,00
Aplicación al Financiamiento	4.214.866,00	1.004.322,26	116.345,71	21.224,14	23.001,00	39.619,48
	149.346.536,00	2.201.073,61	2.808.770,81	2.314.928,00	1.141.071,00	1.202.475,96



1.5.2 Tecnológicos, Materiales, y Humanos.

RECURSOS	ETAPA	EMAC	EMTET	EMUVI	EMUCE	EMURPLAG
Tecnológicos	Equipos, Sistemas y Paquetes Informáticos.	Sistema RP MANAGER Planificación de Recursos Económicos. 4 Puntos en línea (Sistema CANOPLE de Motorola.)	Equipos, Sistemas y Paquetes Informáticos.	Alarma Programa CTB. Equipos de Computación, Proyector SONY.	Equipos, Sistemas y Paquetes Informáticos. Cámaras de vigilancia	Equipos, Sistemas y Paquetes Informáticos.
Materiales	Mobiliario Maquinaria y Equipo de Producción. Vehículos Herramientas Bienes artísticos y culturales Libros y Colecciones. Percheros para la Defensa y Seguridad Pública. Terrenos. 13 Edificios, Locales y Residencias. Bienes Biológicos (Semovientes, bosques, acuáticos y plantas). Bienes de Producción: 20 Bienes Muebles, 21 Bienes inmuebles, y bienes biológicos.	Equipo de Oficina. 10 Vehículos recolectores ESTERLYNG. 4 Carros de carga posterior para los mercados. 10 Carros DINA INTERNACIONAL 4 Camionetas doble cabina. 1 Mini cargadora 1 Volqueta 4 Tanqueros 1 Tractor.	Mobiliario, Maquinarias y Equipos. 5 vehículos Herramientas Edificios, Locales y Residencias.	Equipo de Oficina. Counter Curvo, y estaciones Mónaco. 1 Moto Kawasaki. 1 Carro Kia Sportage wagon 4x4 Libros y Colecciones.	Horno crematorio Mobiliario Equipo de Oficina. 1 Terreno Edificios Unidades de sepultamiento. Otros bienes de carácter administrativo.	Equipo de Oficina Mobiliario Mesas para encanche, trabajo, corte de ganado e inspección de vísceras. Plataformas de enganche y transferencia de ganado. Lavadoras, cierras y vehículos de transporte de ganado faenado, sistemas de noqueo neumático para reses, motocompesor, tablero principal de control del sistema eléctrico, entre otra maquinaria y equipo. Herramientas, equipos, sistemas y paquetes informáticos. Bienes inmuebles: terrenos, planta de faenamiento, planta de compostaje.
Humanos	1106 empleados y trabajadores.	130 Obreros para recolección. 40 choferes 52 personal administrativo. 45 personal de mantenimiento de áreas verdes.	165 empleados 6 trabajadores	10 empleados con nombramiento 7 empleados por honorarios	15 empleados administrativos 7 trabajadores	13 empleados 43 trabajadores



CAPITULO II

CONCEPTOS BÁSICOS DEL EXAMEN ESPECIAL

INTRODUCCION:

Los conceptos básicos del Examen Especial que se abordan son los referentes a los Aspectos generales de la auditoría, Naturaleza del Examen Especial, Clases de Examen Especial, Normas Generales de Auditoría, y Proceso Metodológico del Examen Especial, de acuerdo con los criterios del Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional del ILACIF, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, normas, manuales y acuerdos elaborados por la Contraloría General del Estado, la sistematización de dichos conceptos tienen la finalidad de permitirle al auditor contar con las directrices básicas para el examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales de Cuenca y enfáticamente en ETAPA.

ALCANCE: La conceptualización del examen especial comprenderá además de las consideraciones básicas de la auditoría, la naturaleza del examen especial, que incorporará su definición, proceso metodológico e informe de auditoría como resultado del mismo; ello con observancia de las normas, manuales y/o acuerdos emitidos por la Contraloría General del Estado.

OBJETIVO: Constituir una sistematización de los conceptos básicos del examen especial



DESARROLLO

CONCEPTOS BÁSICOS DEL EXAMEN ESPECIAL

2 ASPECTOS GENERALES DE LA AUDITORIA

2.1 Antecedentes: Los primeros indicios de auditoría aparecieron en tiempos remotos como medida de control instaurada por los soberanos para prevenir desfalcos y fraudes de las cuentas residenciales, y bajo igual concepción sería reconocida como profesión en Europa en el año de 1862 para que en un creciente entorno comercial se mida el aseguramiento de la adecuación y fiabilidad de los registros, y confirme la seguridad en el manejo de fondos y registro de transacciones; pero en el año de 1900 dicha concepción cambiaría a: la determinación de la razonabilidad de la posición financiera y de la presentación de los resultados de las operación; y la introducción de la evaluación del control interno para determinar el nivel de confianza operacional. Actualmente la auditoría mediante las opiniones y alternativas que resuelve, brinda mayor certeza y confianza de que las cifras responden a la realidad financiera de la empresa; de ahí que se constituye un apoyo gerencial para la mejora de la gestión, tal es el caso del aumento de la cantidad y calidad de los servicios públicos prestados para la mejora definitiva de la marcha del negocio; pero también favorece en la toma de decisiones de los inversionistas, del Gobierno, de los propietarios, y de los empleados; a razón de que cada uno de ellos en la medida de sus intereses se informará para conocer sea la solidez financiera, nivel de productividad, cumplimiento de obligaciones tributarias y legales, procedencia de fondos, participación de utilidades de los trabajadores, entre otros aspectos; pudiendo para ello la auditoría ejecutarse a modo de examen de: gestión, sistemas, procesos, operaciones o cuentas financieras.

2.2 Concepto de Auditoría: La auditoría se conceptualiza según el Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional del ILACIF como "el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y



en el caso del examen de estados financieros el correspondiente dictamen profesional”²

2.3 Clasificación de la Auditoría: La Ley de la Contraloría General del Ecuatoriano clasifica la Auditoría conforme a quien lo realiza en: Auditoría Interna y Auditoría Externa; y de acuerdo con la naturaleza en: Auditoría Financiera, Auditoría de Gestión, Auditoría de Aspectos Ambientales, Auditoría de Obras Públicas o de Ingeniería y Examen Especial.

2.4 Auditor Profesional: Es aquella persona profesional, que se dedica a trabajos de auditoría habitualmente con libre ejercicio de una ocupación técnica; y, que en razón de guiar su práctica profesional deben observar y cumplir con obligatoriedad un conjunto de elevados requerimientos éticos, principios con obligatoriedad un conjunto y obligaciones específicas de la profesión.

En referencia particular a los auditores gubernamentales la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) ha establecido parámetros propios para normar el cumplimiento de la conducta independiente, facultades y responsabilidades del auditor en el sector público deberá acatar a fin de realizar un mejor estudio, análisis y diagnóstico de la estructura y funcionamiento general de una organización, además de cumplir de manera elemental los postulados básicos de las normas de auditoría generalmente aceptadas.

2.5 Normas Generales de Auditoría: Constituyen una guía de auditoría útil para el adecuado ejercicio profesional; son de aplicación y cumplimiento obligatorio en auditoría gubernamental y en nuestro estado reciben la denominación de Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental (NEAG), las que son expedidas, aprobadas y actualizadas por la Contraloría General del Estado a razón del ejercicio del control de los recursos públicos descritos en el artículo 3 de la LOCGE, estas fueron adaptadas de las Normas Internacionales de Auditoría y de las INTOSAI, se fundamentan en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) y en las

² ILACIF, Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional



(NEA, cuyas disposiciones relativas con la gestión pública se deberán observar en los aspectos que no contemplen. Estas normas se clasifican en :

Normas relacionadas con el Auditor Gubernamental.

Normas de planificación de la Auditoría Gubernamental

Normas de ejecución de la Auditoría Gubernamental

Normas de Informes de Auditoría Gubernamental

2.5.1 Relacionadas con el Auditor Gubernamental:

En estas normas la Contraloría General del Estado y la máxima autoridad de los organismos y entidades dotados de Unidades de Auditoría Interna exigirán:

- El cumplimiento de requisitos profesionales legalmente establecidos para el ejercicio de auditoría.
- El conservar una posición independiente; responsabilidad, confidencialidad de toda la información relacionada con la auditoría con personas ajenas a las legalmente facultadas, y el control de calidad.

2.5.2 Relacionadas con la Planificación de la Auditoría Gubernamental:

Estas normas determinan la comprensión suficiente que habrá de adquirirse sobre las actividades, objetivos y controles a fin de determinar el enfoque de auditoría con sujeción de la naturaleza, duración, objetivos y alcance del examen y extensión de los procedimientos de auditoría a aplicar.

2.5.3 Relativas a la Ejecución de la Auditoría Gubernamental:

Estas normas están dadas para la obtención de suficiente evidencia comprobatoria y competente a través de inspecciones, observaciones, indagaciones y confirmaciones que permitan juzgar la calidad de gestión institucional y operaciones administrativas y financieras y así disponer de una base razonable para la emisión de la opinión pertinente. De la aplicación de esta fase se generaran las siguientes bases: materialidad de la auditoria, aplicación de las pruebas sustantivas y de cumplimiento, papeles de trabajo, evidencia suficiente, competente y relevante, plan muestral,



verificación de eventos subsecuentes, comunicación de hallazgos y supervisión del examen.

2.5.4 Relativas al Informe de Auditoría Gubernamental:

Completado el proceso de auditoría se presentará un Informe de Auditoría Gubernamental escrito, propio para el tipo de auditoría realizado, que contendrá comentarios, conclusiones y recomendaciones y será formulado a base de los programas, actividades o áreas examinadas. Los aspectos más relevantes de dichas normas contemplan: el Informe de Auditoría conforme a los lineamientos predefinidos, la convocatoria a conferencia final, la presentación del informe y la implantación de recomendaciones.

2.6 Naturaleza del Examen Especial:

2.6.1 Definición de Examen Especial: El Examen Especial como parte de la auditoría gubernamental verificará, estudiará y evaluará aspectos limitados o de un segmento de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medioambiental, con posterioridad a su ejecución, y de acuerdo con la materia de examen aplicará las técnicas y procedimientos de auditoría, de la ingeniería o afines, o de las otras disciplinas específicas; para finalmente formular el correspondiente informe que contendrá los respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones.³

2.6.2 Objetivos del Examen Especial: El objetivo general básico de la Auditoría Gubernamental que puede ser proyectado para cada una de las modalidades o tipos de auditoría es examinar las actividades operativas, administrativas, financieras y ecológicas de un ente, de una unidad, de un programa o de una actividad para establecer el grado de cumplimiento de sus funciones, utilización eficiente, efectiva y eficaz de recursos, logro de metas y objetivos propuestos, así como la oportunidad, confiabilidad, utilidad, veracidad de la información producida, particularmente se

³ Contraloría General del Estado, 2002, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. En: <http://www.contraloria.gov.ec/documentos/normatividad/LeyOrgCge.pdf>.



dirigiría a determinar la existencia de enlaces adecuados entre cuentas y sus elementos, de tal forma que faciliten su control.

2.6.3 Alcance del Examen Especial: Responde a lo realmente analizado y realizado, estableciendo el periodo cubierto, áreas, rubros, cuentas, obras, proyectos, contratos, componentes, procesos y actividades examinadas, en definitiva expone su amplitud.

2.6.4 Clases de Examen Especial: De conformidad con el segmento de las actividades o aspectos limitados examinados podrá ser de gestión financiera, administrativa, operativa, medioambiental y de ingeniería.

2.7 Proceso Metodológico del Examen Especial:

El proceso de examen especial debe desarrollarse esquemáticamente de acuerdo a objetivos, actividades y resultados de la auditoría gubernamental, para la aplicación consistente.

2.7.1 Planificación Preliminar:

Esta fase marca su inicio con la orden de trabajo, en la cual identifica la institución a examinar, designa los auditores responsables de efectuarlo, determina el objetivo general del examen y alcance o periodo a ser examinado, y en ella se obtendrá comprensión de los aspectos identificados como materia de examen, e identificación de las líneas de responsabilidad involucradas, a la que se puede sumar un estudio y evaluación preliminar si las circunstancias y complejidad de los asuntos a examinar lo exigen, ello para la obtención de información básica y/o específica en forma directa que permitirá identificar y determinar el nivel de riesgo potencial e importancia relativa de las áreas significativas, evaluar la importancia de los objetivos de la auditoría; también se definirá los criterios de auditoría que permitirán la elaboración del plan específico del examen, memorándum de planificación; y el programa respectivo. A diferencia de la planificación preliminar tradicional, en este tipo de auditoría esta se focaliza en un área, programa, actividad o asuntos



específicos a examinar, que se realice en una entidad luego de su programación en el plan operativo institucional de la CGE, o por imprevistos autorizados en virtud de las reformas de las políticas de planeación que se hayan establecido en consideración a peticiones de los titulares de las entidades o personas particulares y denuncias formuladas que justifiquen su realización.

2.7.1.1 Evaluación de la Estructura de Control Interno: La evaluación del control interno parte del estudio del conjunto de sistemas de controles financieros o de otro tipo diseñados y funcionales con el objetivo general de la auditoria y objetivos específicos del examen, y la identificación global de los componentes, para que en la fase de planificación específica se sujeten a un análisis y valoración de su nivel de confianza que reflejará la existencia e intensidad de los factores de riesgo de auditoría por subcomponentes, y permitirá poner en ejecución procedimientos para la recopilación de evidencia, tales como las pruebas de control y las pruebas de cumplimiento que en combinación con las técnicas de auditoría, experiencia profesional del auditor y comprensión de la normativa inherente a la funcionalidad de la institución permitirán formular una estrategia detallada eficiente para el examen y formar una opinión de la efectividad de este al término del periodo auditado.

2.7.2 Planificación Específica:

La planificación específica establece el enfoque final en consideración del objetivo de la auditoria y alcance previsto, y de los resultados de los objetivos, metas y programas previstos en la entidad auditada; en esta fase se establece la formulación de una programación completa e integral del examen, parte de la información generada en el reporte de la planificación preliminar, de la recopilación de información adicional requerida, de la obligatoria aplicación de la evaluación del control interno por componente, la preparación de la matriz de calificación de riesgos y de los procedimientos de auditoría derivados de los resultados obtenidos en la evaluación del control interno para con ellos generar programas específicos necesarios para la aplicación de las pruebas sustantivas en la fase de ejecución; presentar un plan de muestreo; definir el personal técnico o especializado requerido en la ejecución de la auditoría; distribuir el trabajo y tiempo estimado con ajuste a la



orden de trabajo; elaborar el memorando de planeamiento con un resumen de la información más relevante; además se generarán papeles de trabajo de la fase; y elaborará un reporte con enfoque final de auditoría o informe de evaluación al control interno durante la ejecución de la auditoría.

2.7.2.1 Métodos utilizados para la evaluación de la estructura de control interno por componentes.-Los métodos utilizados para el relevamiento de la información en la Evaluación del Control Interno por Componentes aplicados en la planificación específica y para la documentación y evidencia de su ejecución son los siguientes:

2.7.2.1.1 Método de Cuestionarios especiales.- Denominados también “cuestionarios de control interno” , constituyen una base de preguntas formuladas sea con opciones de respuestas cerradas de “sí, no o no aplicable” ; y/o abiertas a una explicación mayor de aquellos aspectos específicos de la funcionalidad del control; son elaborados primariamente sobre las Normas de Control Interno, para en razón de ellas enfrentar el deber ser versus la realidad de la institución en el que considerará las técnicas definidas para auditoría.

2.7.2.1.2 Método de descripciones narrativas.- Denominado también cuestionario descriptivo se compone de una cadena de preguntas abiertas formuladas para tratar aspectos significativos de la funcionalidad de los controles internos para permitir producir respuestas amplias sobre los procedimientos.

2.7.2.1.3 Método de Diagramas de Flujo.- Es la representación gráfica secuencial, cronológica y detallada del conjunto de operaciones de un determinado sistema relativas a una actividad o sistema determinado, para lo cual se vale del uso de símbolos convencionales, sirve como método estándar de comunicación en el que se muestran las actividades en secuencia, los puntos de decisión y permite investigar errores e identificar problemas potenciales en caso de existir.

La simbología establecida por las Normas de Auditoría Financiera Gubernamental para el desarrollo de este método es la siguiente:

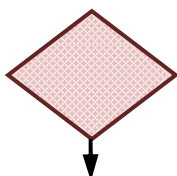
SIMBOLO	DENOMINACION
---------	--------------



INICIO (input) /FIN (output). Indica el inicio y termino del proceso que respecto al sistema se realiza.



Operación.- Representa las acciones, actividades o procedimientos que se desarrollan.



→ **Decisión:** Indica el curso de acción que puede surtir un trámite.



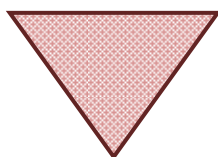
Conector: Sirve de enlace, comunica continuidad de procesos y/o actividades, y puede ser utilizado como conexión de rutina si el enlace se da entre una parte de un proceso con otro; y ser utilizado como conector de página si el enlace se da entre el paso final de una página con el inicial de la página siguiente, para lo cual se sirve de numeración o letras.



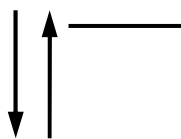
Documento: Representa el elemento portador de la información, originado o recibido en el sistema.



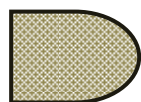
Multi documento: Representa el grupo de documentos requeridos para el respaldo de un proceso.



Archivo: Representa el almacenamiento de la información. En consideración de la calidad de esta puede almacenarse de forma Temporal (T), Permanente (P) o (X) Destrucción.



Traslado o Línea de Flujo: Conecta los símbolos antes indicados e indica el desplazamiento de la información, su trayectoria y el sentido del diagrama de flujo, de principio a fin.



Demora: Representa la espera por la detención transitoria de un producto o persona.

La descripción de los pasos se describirá en orden secuencia y según sus características se dibujarán los símbolos alrededor de ellos

2.7.2.2 CALIFICACION DEL RIESGO DE AUDITORÍA:

2.7.2.2.1 Definición del Riesgo:

El riesgo se define como la probabilidad de que ocurran eventos futuros imprevistos que propicien alteraciones que obstaculicen o impidan el logro de los objetivos organizacionales estratégicos, operativos y financieros; no obstante para efectos del examen se distinguen tres clases de riesgo:

2.7.2.2.1.1 Riesgo Inherente:

Si la susceptibilidad de la información financiera, administrativa u operativa a errores o irregularidades pudiera ser de carácter significativo antes de verificar la eficiencia de la estructura de control interno diseñado y aplicado por dicho ente, se relaciona con el contexto global pudiendo así afectar al desenvolvimiento institucional.

2.7.2.2.1.2 Riesgo de Control:

Es la probabilidad de que los procedimientos de control interno incluyendo a la Unidad de Auditoría Interna no pueden prevenir o detectar con oportunidad errores o irregularidades significativas, tiene incidencia directa en los componentes; y, el riesgo de detección si los procedimientos son insuficientes para lograr descubrir errores o irregularidades significativas.



2.7.2.2.1.3 Riesgo de Detección:

Denominado también riesgo de auditoría comprende la probabilidad de que los estados financieros o área sujeta a examen, contenga errores o irregularidades significativos no detectados una vez que se dio termino a la auditoria; y para el auditor constituye el riesgo de auditoría que está dispuesto a asumir para aun así emitir una opinión sin salvedades respecto a a los estados financieros que contengan errores importantes.

2.7.2.3 Procedimientos y Pruebas de Auditoría.

Los procedimientos se desarrolla con respuesta a los riesgos identificados, en razón de cubrir adecuadamente todos los riesgos y afirmaciones, son útiles para la posterior precisión de la naturaleza y alcance de las pruebas de auditoría, estos en conjunto reciben la denominación de pruebas de auditoría, pueden aplicarse de forma combinada en la medida de que se logre que la evidencia resultante proporcione un nivel adecuado de satisfacción global de auditoría para cada afirmación. Los procedimientos pueden ser de dos tipos como se indica a continuación:

- Procedimientos de auditoría sustantivos
- Procedimientos de cumplimiento.

Las pruebas de auditoría se clasifican en:

- **Pruebas globales:** Son aplicables para identificar los puntos críticos potenciales que requerirán mayor análisis dadas sus variaciones significativas.
- **Pruebas de Cumplimiento:** Son procedimientos diseñados para confirmar y verificar el efectivo funcionamiento de los mecanismos de control de la entidad conocidos en la etapa de evaluación de control interno en relación con los procedimientos y objetivos establecidos en las normas de control interno para el sector público y además cumplir con la intensión de gerencia; de los resultados



obtenidos por estas pruebas el auditor podrá justificar la confianza en el sistema y reducir la consideración de la aplicación de pruebas sustantivas.

- **Pruebas Sustantivas:** Son procedimientos diseñados para comprobar la validez de las operaciones y/o actividades realizadas; se vale de la aplicación de procedimientos de validación que comprueben la existencia, propiedad, correcta valoración, clasificación, registro de las actividades y operaciones que representen hechos económicos hasta la adecuada presentación de la información en los estados financieros en consideración de los principios de integridad, oportunidad. Su aplicación es recomendable cuando se tengan indicio de errores o irregularidades de carácter significativo que puedan afectar los resultados reflejados en los informes. Existen tres tipos de pruebas sustantivas que se describen a continuación:
- **Pruebas sustantivas de operaciones:** Se aplica para verificar que el registro, clasificación y resumen de las operaciones en informes financieros se realicen conforme a los principios de integridad y oportunidad, es decir que dicha información se presente de forma adecuada.
- **Procedimientos analíticos:** Comprende un análisis que se realiza con el uso de índices, tendencias; además de la investigación que se realice respecto a fluctuaciones, desviaciones, relaciones de saldos, para relacionar y comparar datos y evaluación la capacidad de la empresa para continuar en funcionamiento, incrementar el conocimiento de la empresa, identificar posibles errores en los estados financieros y reducir la aplicación de pruebas detalladas de auditoría. Estos procedimientos son altamente efectivos y eficaces para evaluar la razonabilidad de los montos de los estados financieros.
- **Pruebas de Detalle de Saldos:** Estas pruebas brindan un alto nivel de confianza puesto que mediante su aplicación se confirman saldos finales partiendo de fuentes internas como los libros mayores, estados financieros, y fuentes externas tales como los saldos que el cliente pruebe tener, en ella usualmente se utilizan las técnicas de



confirmación y verificación física. El objetivo de su aplicación es precisar la autenticidad monetaria de los saldos partiendo de relaciones.

Otros procedimientos de auditoría:

- **Procedimientos aplicados en los controles gerenciales e independientes:** Este procedimiento y el analítico relacionan más de una afirmación o componente con el alto nivel, contribuyendo significativamente a la satisfacción global del examen, son útiles para focalizar en la etapa de la planeación la extensión del alcance y conocimiento general del control interno, es útil para determinar la realización de otros procedimientos que resultan más eficientes.
- **Pruebas de Control:** Constituyen un conjunto de procedimientos realizados para obtener conocimiento, entendimiento y proporcionar evidencia relativos al diseño y funcionamiento de la estructura de control interno institucional en la parte que el alcance y objetivos del examen señalen. Estas pruebas no materializan ni confirman aun los errores o irregularidades con evidencia en detalle, dado que sus resultados se plantean en forma de probabilidad de indicios. Estas pruebas se dividen en: Pruebas de Cumplimiento y Pruebas de observación según la clasificación dada por las Normas de Auditoría Financiera Gubernamental.
- **Pruebas de Observación:** Su aplicación es útil “para verificar los controles en aquellos procedimientos que carecen de evidencia documental”.⁴

“Las pruebas también pueden clasificarse según la técnica seguida para determinar dentro de la revisión selectiva la naturaleza y el tamaño de la muestra, seleccionar la muestra y evaluar los resultados obtenidos de la prueba, en tal sentido, pueden ser sin medición estadística y con medición estadística”⁵; en el primer caso las pruebas

⁴ Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, En: <http://www.contraloria.gov.ec/documentos/normatividad/NAFG-ACUERDOINDICE.pdf>, agosto del 2001, _pág. 206, Quito-Ecuador.

⁵ Contraloría General del Estado, 2002, Manual General de Auditoría Gubernamental. En: Acuerdo No 031CG, Corporación Edi-Abaco, pág. 101, Quito-Ecuador.



sin medición estadística son de carácter subjetivo porque se apoyan en el criterio del auditor formulado conforme a sus conocimientos, habilidad y experiencia profesional; en contraste las pruebas con medición estadística consideran las formulas matemáticas para la definición del universo, margen de error, desviaciones, entre otros; todo ello le será útil para medir la precisión de las conclusiones y el grado de seguridad y nivel de confianza que en definitiva propenderán a mejorar la calidad del trabajo.

2.7.2.4 Programa de Auditoria:

Constituye un registro permanente y detallado de las instrucciones a ejecutar, con indicación de las técnicas de auditoría específicas a aplicar, personal encargado, tiempos de prueba de controles, fuentes de información; esa información permite controlar el trabajo realizado y por referencia cruzada asegurar que se cubran todos los aspectos; contendrá los objetivos y procedimientos a emplear en el examen, con la delimitación de su alcance y oportunidad de aplicación; su utilización se realizará en cada una de las fases de auditoría y su diseño variará de conformidad con las circunstancias para obtener evidencia suficiente, competente y pertinente relativa a los asuntos o hechos evaluados que soportarán los hallazgos identificados .

2.7.3 EJECUCIÓN:

2.7.3.1 Definición:

Esta fase implica la aplicación de los programas de auditoría detallados y específicos para cada componente escogidos en función de sus puntos críticos y riesgo identificados en la planificación específica, para en razón de los criterios, procedimientos y en consideración de las técnicas de auditoría definidas en ellos; generar pruebas que permitan acumular evidencia, elaborar la hoja matriz de hallazgos por cada componente; los mismos que serán expresados en los comentarios; finalmente se debe definir la estructura del informe con referencia a los papeles de trabajo e informe resumen de los comentarios, conclusiones y



recomendaciones. De la evidencia que se genere se emitirá la opinión pertinente que para el caso del examen especial tendrá el carácter de parcial.

2.7.3.2 Aplicación del Muestreo en los programas de auditoría:

- **Muestreo de Auditoría.-** “Significa aplicación de procedimientos de auditoría menores al cien por ciento, permitiendo al auditor obtener evidencia, para evaluar y obtener una conclusión de la población”.⁶
- **Determinación de la muestra.-** La muestra es determinada a partir de la aplicación de métodos estadísticos y no estadísticos que el auditor a su criterio ha de definir en consideración del reconocimiento del universo en relación con el grado de riesgo obtenido en la evaluación de control interno, y del objetivo de auditoría.
- **Riesgo de Muestreo.-** Refiere a la posibilidad de que el auditor emita una conclusión diferente a la que se podría emitir de revisarse toda la población; este riesgo existe en la aplicación de pruebas de control y sustantivas.
- **Error Tolerable.-** El error máximo que el auditor a su juicio está dispuesto a aceptar.
- **Error Esperado.-** El error que el auditor espera se presente por la selección de una muestra.

Métodos de Selección de la Muestra:

- **Método de probabilidades:** Su aplicación permite que todas las unidades de muestreo del universo tengan la misma probabilidad de ser seleccionadas. Los métodos más utilizados son:

Selección al azar. Es utilizado para las pruebas de atributos y de variables; permite que las unidades tengan la misma probabilidad de ser seleccionados.

Selección sistemática. Parte de la delimitación del intervalo partiendo de la relación universo – muestra y posterior a ello se escoge una de cada “n” unidades constantes

⁶ LEGISLACIÓN CODIFICADA, Edit. Corporación de Estudios y Publicaciones, 2003, pág. 104.



en dicho intervalo pero considerando como punto inicial un numero seleccionado al azar., el cual debe ser menor que el intervalo.

Selección por células. Combina los elementos de los dos métodos anteriores, debido a que divide el universo de operaciones y/o actividades en grupos de igual magnitud (intervalos) de la cual se seleccionara al azar una partida o registro.

▪ **Método de selección representativo:** Constituyen métodos no estadísticos y selecciona las muestras en consideración a la representatividad del universo que determine el juicio profesional del auditor. Los métodos más frecuentes son los siguientes:

“ **Selección específica.** La selección de cada unidad de la muestra es determinada a base de algún criterio de juicio, como de valor monetario, posibilidad de error, etc.”

“ **Selección en bloques.** Es la selección de varias unidades en forma secuencial.”

“ **Selección casual.** Las unidades de la muestra se seleccionan sin ninguna razón para incluir u omitir ciertos registros en particular. El auditor elige los registros de un universo sin considerar el tamaño, fuente u otras características particulares.”⁷

2.7.3.3 Técnicas de Auditoría:

El Manual General de Auditoría Gubernamental y las Normas de Auditoría Financiera Gubernamental señalan que las técnicas de auditoría constituyen métodos prácticos de investigación y prueba utilizadas a criterio del auditor conforme a las circunstancias para obtener evidencia o información adecuada y suficiente que fundamente las opiniones y conclusiones que emita en lo posterior. Estas en el sector público se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

- **V. Ocular:** Dada por comparaciones de semejanzas y diferencias entre dos o más aspectos; por observación y examen de la forma de ejecución de las actividades y operaciones; por revisión selectiva ocular rápida que mentalmente separa los

⁷ Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, En: <http://www.contraloria.gov.ec/documentos/normatividad/NAFG-ACUERDOINDICE.pdf>, agosto del 2001, _pág. 220, _Quito-Ecuador.



asuntos atípicos y anormales; y por rastreo mediante el seguimiento de una operación dentro del proceso.

- **V. Verbal:** El procedimiento constituye la declaración de los funcionarios o empleados y se desarrolla en las investigaciones, indagaciones o entrevistas para corroborar los resultados de otros procedimientos aplicados por el auditor respecto a un asunto evaluado; deberán de ser siempre escritas y estar firmadas por el autor de las mismas.
- **V. Escrita:** Dada por un análisis que determina la composición o contenido, clasificando y separando en elementos o partes; por conciliación que establece la relación exacta entre dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes; o por confirmación si se cerciora de la autenticidad de la información revelada por la entidad respecto a aquella que directamente envíe la contraparte externa de la transacción.
- **Documental:** Mediante comprobación o verificación de la evidencia que sustenta una actividad u operación, para determinar su legalidad, propiedad y conformidad; y mediante computación si se calcula, cuenta o totaliza la información numérica para verificar la exactitud matemática de las actividades u operaciones realizadas, también posibilita la reconstrucción de las transacciones.
- **Física:** Mediante inspección por constatación o examen físico y ocular de los bienes, documentos y valores, para certificar su existencia, autenticidad y derecho de propiedad.
- **Otras Prácticas:** En uso de su criterio profesional el auditor podrá determinar la combinación más adecuada que le suministre evidencia suficiente, competente y pertinente para el sustento de su opiniones y conclusiones objetivas y profesionales.
- **Técnicas de Auditoría Asistidas por Computadora o TAAC's:** Constituye una técnica automatizada que mediante el uso de programas de computación de



auditoría diseñados permiten desempeñar varios procedimientos de auditoría y procesar la información.

2.7.3.4 Elaboración de papeles de trabajo:

“Es el conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor durante el curso del examen, desde la planificación preliminar, la planificación específica y la ejecución de la auditoría, sirven para evidenciar en forma suficiente, competente y pertinente el trabajo realizado por los auditores y respaldar sus opiniones, constantes en los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones presentadas en los informes.”⁸

Dado el vasto volumen de los papeles de trabajo es importante considerar su organización y conservación, y en razón de ello se dividirá en dos grupos:

- **Archivo permanente**
- **Archivo corriente**

El primero conservará la información general de carácter permanente e historia de una auditoría tales como las actas de constitución, y los principales objetivos para futuros exámenes, y el segundo los papeles de trabajo y evidencias que sustenten el resultado del examen; además de los criterios utilizados por los responsables de la fase de ejecución.

2.7.3.5 Marcas de Auditoría: Son signos o símbolos de índole convencional para la auditoría pública, se incluyen en los respectivos papeles de trabajo y son utilizados para representar procedimientos, tareas o pruebas de auditoría aplicados a las transacciones u operaciones registradas o informadas por la entidad en la ejecución del examen; de su utilización se derivan beneficios como el simplificar el

⁸ Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, En: <http://www.contraloria.gov.ec/documentos/normatividad/NAFG-ACUERDOINDICE.pdf>, agosto del 2001, _pág. 230, Quito-Ecuador.



trabajo y optimiza el papel de trabajo utilizado y facilitar la tarea de supervisión al dejar constancia inmediata de ello. Los símbolos determinados en el sector público son los siguientes, sin embargo se permiten la aplicación de otras marcas con significado definido propiamente por el auditor.

MARCAS DE AUDITORIA	
SIMBOLO	SIGNIFICADO
V	Tomado de y/o chequeado con
S	Documentación sustentatoria
^	Transacción rastreada
?	Comprobado sumas
?	Ejecución de cálculos
A	Verificación posterior
C	Circularizado
C	Confirmado
N	No autorizado
O	Inspección física

2.7.3.6 Definición de la Estructura de los Informes de Exámenes Especiales:

La estructura y contenidos de los informes de examen especial según la definición determinada por la Contraloría General del Estado se presentan como sigue:

1. Carátula
 2. Relación de siglas y abreviaturas utilizadas (en orden alfabético)
 3. Índice que contenga títulos y subtítulos
 4. Carta de presentación
 5. Dos capítulos:
 - Capítulo I.- Información Introductoria
 - Capítulo II.- Resultados del examen
- Anexos



2.7.4 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Si bien la comunicación de resultados se cumple durante todo el proceso del examen a fin de que se vayan aplicando las acciones correctivas oportunamente, es transigente que concluido el estudio de los resultados del examen se notifique la convocatoria para la lectura del borrador del informe, para su discusión en una conferencia final con la participación de los servidores responsables o vinculados a la materia de examen; ello permitirá reforzar y perfeccionar los comentarios, conclusiones y recomendaciones a incluirse en el informe definitivo y a permitir que los funcionarios implicados presenten pruebas de descargo en ejercicio de su legítima defensa.

2.7.5 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES.-

Constituye una fase posterior a la finalización de la auditoría, pero consecuencia de la misma para completar la labor de auditoría; en esta fase el auditor colabora para la implementación inmediata de las recomendaciones, es así que se elabora y discute una matriz de recomendaciones con los funcionarios responsables de su cumplimiento y las autoridades de la entidad, para determinar en un cronograma su grado de aplicación, tiempo y recursos necesarios para la puesta en marcha del mismo; finalmente y con el fin de garantizar el fortalecimiento del control interno en el área examinada será realizada una evaluación periódica por los auditores que ejecutaron la auditoría, tomarán decisiones con respecto al responsable fecha y modo de ejecución del seguimiento documentado, y de ser necesario el campo, para que proceda a realizar el debido monitoreo, de ello resultará la elaboración y ejecución del programa e informe de seguimiento con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, a lo que la entidad auditada deberá remitir una respuesta, mismos que deben contener las pruebas necesarias para generar evidencia adecuada que permita cumplir con el objetivo de la verificación y seguimiento. De presentarse el caso de no haberse dado cumplimiento con la implantación de recomendaciones conforme lo establece el art. 92 de la LOCGE que exige obligatoriedad e inmediatez en su aplicación, el auditor responsable debe tramitar las responsabilidades administrativas culposas que generaron dicha contravención.



2.8 INFORME DE AUDITORIA:

2.8.1 Definición:

El informe de auditoría constituye el producto final de la auditoría, es preparado para comunicar los resultados del examen con el fin de que la administración, cree valor y mejore los procesos operativos y estratégicos en beneficio de la ciudadanía, deberá de contener información necesaria para el cumplimiento de los objetivos del examen y garantizar su credibilidad con el respaldo de evidencia de los hechos expuestos como hallazgos de importancia que fueron examinados para desprender de ellos las comentarios, conclusiones y recomendaciones; también contendrá las observaciones significativas identificadas, el pronunciamiento y opiniones pertinentes de los funcionarios responsables del ente, programa o actividad examinada respecto de los resultados comunicados y otros hechos o circunstancias relevantes relativas al examen.

2.8.1.2 Clasificación de los informes de auditoría:

- **Informe Extenso o Largo:** Para auditorías financieras “incluirla el dictamen profesional, y en relación con los aspectos examinados, los criterios de evaluación utilizados, las opiniones obtenidas de los interesados y cualquier otro aspecto que juzgue relevante para la comprensión completa del mismo.”⁹
- **Informe Breve o Corto:** En auditorías financieras con hallazgos no relevantes, ni desprendimiento de responsabilidades se emitirá un informe que contendrá el Dictamen Profesional sobre los estados financieros auditados, las notas aclaratorias a los mismos y la información financiera complementaria.

⁹ Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, En: <http://www.contraloria.gov.ec/documentos/normatividad/NAFG-ACUERDOINDICE.pdf>, agosto del 2001, _pág. 261, _Quito-Ecuador.



- **Informe de Examen Especial:** Es el reporte final formulado por la ejecución de exámenes especiales de carácter financiero, operacional y técnicos de alcance limitado y menos amplios que el de auditoría.
- **Informe de Indicio de Responsabilidad Penal:** Si los resultados de auditoría o exámenes especiales, actas o informes determinan delitos de peculado y otros que afecten a la administración pública se emitirá un informe que contendrá los elementos probatorios requeridos por la instancia judicial acerca de la presunción de la responsabilidad penal de funcionarios implicados y comentarios demostrativos y sustentatorios de dicha afirmación.



CAPITULO III

EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CUENCA, CON ENFASIS EN ETAPA POR EL TERCER TRIMESTRE DEL 2008.

Introducción:

El Examen Especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales de Cuenca, con énfasis en ETAPA, presenta los resultados de las actividades desarrolladas por cada fase del proceso de examen especial, obtenidos mediante la aplicación de métodos y procedimientos de la auditoría gubernamental, hasta llegar a la expresión de una opinión con relación al control administrativo de la cartera de servicios públicos diseñado y desarrollado por las empresas municipales del Municipio de Cuenca, y enfáticamente por ETAPA. Para llegar a tales resultados el examen comprenderá la revisión de los procesos de control de las empresas municipales, y verificación particular de datos de ETAPA en las fases de determinación del valor de consumo, facturación, contabilización, financiamiento de deudas, recuperación de valores de cartera de los servicios públicos, baja de valores de la misma cartera y el archivo de dichos documentos, ello por el período comprendido del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008.

Como parte del temario del presente capítulo se prevé desarrollar las siguientes fases:

3.1 Planificación Preliminar

3.2 Planificación Específica

3.3 Ejecución

3.4 Comunicación de resultados

3.5 Seguimiento de Recomendaciones

Informe de Examen especial



ALCANCE: El examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales, comprende la revisión y evaluación de los controles administrativos funcionales de las referidas empresas; y, de la presentación financiera de los saldos y cumplimiento del cuerpo legal, en el componente de cartera de los servicios públicos de ETAPA por el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del 2008.

OBJETIVO: Expresar una opinión, comentarios, conclusiones y recomendaciones con relación a la funcionalidad de una estructura de control interno administrativo de la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales; y, en particular sobre la presentación de los saldos de la cartera de los servicios públicos de ETAPA en los estados financieros y sobre el cumplimiento de la base legal en el alcance que dicha cartera está regulada (Código Tributario y Ley de Régimen Tributario Interno, en lo que refiere a formas de extinción de la obligación tributaria y porcentaje máximo a considerarse para la provisión).



DESARROLLO

3.1 Planificación del Examen Especial.- El punto de partida de la auditoría se materializa con el contrato de trabajo (ANEXO No 2) el cual fue elaborado siguiendo los lineamientos establecidos en la Norma Internacional de Auditoría No 2, consecutivamente se dio arranque a la fase de la planificación preliminar con la elaboración de la orden de trabajo, en ambos casos se procedió a suscribir la documentación referida con funcionarios designados por la Contraloría General del Estado, y el Contralor General del Estado

A continuación se presenta la orden de trabajo, misma que fue elaborada utilizando el formato diseñado por la Contraloría General del Estado en el Acuerdo No 029 – CG para exámenes especiales.



OFICIO: No 001

Sección: Unidad Administrativa de Control “Auditores ABC”, en Av. Las Américas 1-12, Cuenca- Ecuador.

Asunto: Orden de Trabajo - Empresas públicas municipales de Cuenca, con énfasis en ETAPA.

Cuenca, al 14 de abril del 2009

Señor/a

CPA Juan Cedeño

SUPERVISOR DESIGNADO

Contraloría General del Estado

Presente.

En cumplimiento a los artículos 211 de la Constitución de la República del Ecuador y 36 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, y literal h) e i) del Reglamento para la Contratación de Servicios de Auditoría con Compañía Privadas y la cláusula No 1 del contrato de trabajo, dispongo a usted para que con cargo a imprevistos del Plan Operativo de Control 2009, se realice el Examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales de Cuenca, con énfasis en ETAPA, ubicada en la parroquia el Sagrario y todas ellas en la ciudad de Cuenca, cantón Cuenca y provincia del Azuay, por el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre del 2008.

Los objetivos generales de la aplicación práctica son:

- Expresar comentarios, conclusiones y recomendaciones con relación a:
 - la funcionalidad de una estructura de control interno;
 - presentación financiera de los saldos de la cartera de los servicios públicos de ETAPA.
 - Observancia y cumplimiento del Código Tributario, leyes, ordenanzas, reglamentos, otra normativa emitida con carácter interno para regular la funcionalidad de la organización, administración y tarifas de la institución vigentes



durante el período del examen; y, las leyes y resoluciones establecidas para la recuperación y baja de valores.

El equipo de trabajo estará conformado por: Andrea González y como Supervisor el CPA Pedro Rodríguez, quien en forma periódica informará sobre el avance del trabajo.

El tiempo estimado para la ejecución de esta acción de control es de 270 días laborales que incluyen la elaboración del borrador del informe y la conferencia final.

Atentamente,

Dios Patria y Libertad,

Por el Contralor General del Estado

.....

Ing. com. Manuel Vélez

Servidor a cargo de la unidad administrativa de control contratada.



3.1. PLANIFICACION PRELIMINAR:

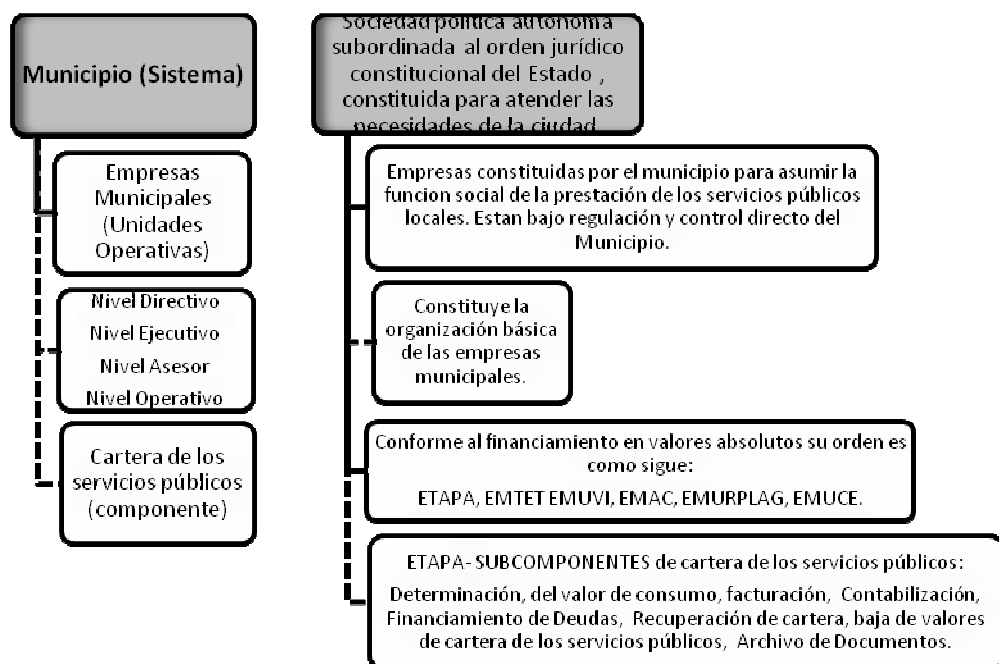
En la aplicación práctica se obtuvo un conocimiento preliminar de las empresas municipales de Cuenca, y enfáticamente de ETAPA sobre la organización, actividades de las empresas, financiamiento, pensamiento estratégico, servicios públicos prestados, y consideraciones básicas de la cartera de los servicios públicos de dichas empresas, evidenciándose que no es posible establecer el proceso de examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales EMUVI y EMURPLAG, dado que las políticas de comercialización de las mismas es al contado; para ello fue necesario la elaboración de una guía de visitas y la aplicación de los procedimientos de auditoría (revisión de ordenanzas de constitución, visitas e indagaciones, etc.) que a su accionar permitieron adquirir un conocimiento preliminar de las mismas, útiles para resultado de esta determinar y cumplir con los objetivos de la fase de: definir el enfoque general del examen, familiarizar al equipo de trabajo con el entorno operativo de dichas instituciones y evaluar de forma preliminar al sistema de control interno. Resultado del procesamiento de la información de esta fase se presenta el Informe de Planificación Preliminar en el Anexo No 6;

Productos de la fase:

- Plan del Examen Especial (ANEXO No 3)
- Programa General para la Planificación Preliminar (ANEXO No 4).
- Papeles de trabajo (ANEXO No 5)
- Memorando o Informe de Planificación Preliminar de uso exclusivo del equipo de auditoría (ANEXO No 6)
- Formación del archivo del examen categorizado en corriente y permanente.



Identificación de los subcomponentes importantes a ser examinados en la planificación específica



Resumen de los resultados de la evaluación preliminar del riesgo de auditoría de los subcomponentes de la cartera de los servicios públicos de ETAPA

Sistema:	Municipio
Unidades Operativas:	Empresas Municipales
Componente:	Cartera de los Servicios Públicos
Subcomponentes (Unidades operativas que intervienen)	Enfoque preliminar del riesgo inherente y de control
Determinación del consumo	Bajo/Moderado
Facturación	Bajo/Moderado
Contabilización	Bajo/Bajo
Financiamiento de Deudas	Bajo/Bajo
Recuperación de cartera de los servicios públicos	Bajo/Bajo
Baja de valores de cartera de los servicios públicos	Bajo/Bajo
Archivo de documentos (Contabilidad y Documentación)	Bajo/Bajo



PLANIFICACION ESPECÍFICA:

Con la finalidad de alcanzar el objetivo general del examen que radica en establecer un proceso de examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales, se procedió a la revisión y análisis de las consideraciones particulares de control de cartera desarrolladas por las empresas municipales ETAPA, EMAC, EMTET y EMUCE evidenciándose que los procesos de control y periodicidad de su aplicación es similar aunque con diferencia en los tiempos de ejecución.

Por otro lado con la finalidad de determinar el enfoque final del examen a ser aplicado en ETAPA, se realizó la revisión y análisis de la información recolectada en la fase anterior, y preparó el programa de planificación específica (ANEXO No 7), útil para la aplicación de los métodos de evaluación del control interno de flujo grama, cuestionarios narrativos y descriptivos que se presentan en el Anexo No 8 y 9 respectivamente; de tales resultados se preparó un cuadro descriptivo de los componentes de la Estructura de Control Interno (ANEXO No 10) y la matriz de la evaluación y calificación del riesgo de auditoría por subcomponente (Anexo No 11), , el Informe de Evaluación a la estructura de Control Interno (ANEXO No 12); y el Informe de Planificación Específica (ANEXO No13).

Resumen de resultados de la evaluación y calificación de riesgos de auditoría:

Subcomponente:	Riesgo Inherente	Riesgo de Control
Determinación	Bajo	Moderado
Facturación	Bajo	Bajo
Contabilización	Bajo	Mínimo
Financiamiento de Deudas	Bajo	Bajo
Recuperación	Bajo	Bajo
Baja de valores	Bajo	Bajo
Archivo de documentos.	Bajo	Bajo



Los niveles de riesgo expuesto se sustentan en los siguientes puntos tratados como hallazgos en el informe de evaluación del control interno:

- La no disposición de un Manual Orgánico Funcional aprobado y actualizado conforme a la distribución de unidades departamentales existente; y, la falta de emisión de un reporte que indique el levantamiento de funciones conforme ha dicho manual.
- La disposición de formatos de órdenes de trabajo inadecuados para el tratamiento de los trámites realizados por concepto de devolución de valores por cobro indebido y baja de los mismos; y, la falta de emisión de rúbricas en los mismos.
- Falta de actualización de la Ordenanza de regulación, administración y tarifas de los servicios públicos.
- Falta de un reglamento que norme los valores a cobrar por concepto de instalaciones fraudulentas.
- Falta de sistematización de las transacciones relativas a devolución de valores cobrados indebidamente.
- Falta de la integración al programa AS-400, de criterios adicionales que permitan migrar datos de los abonados en lo que requiere la unidad de recuperación.
- La no remisión a la Unidad de Contabilidad y Documentación de la documentación original de todo tramite que se realice, salvo aquellos que por su carácter se deban conservar en cada instancia departamental.
- La falta de disposición de un pronunciamiento, que establezca las garantías para la concesión de facilidades de pago para período de 2 años.

3.3 EJECUCION:

Esta fase se determinó que dado que los procesos de gestión de cobro, políticas de comercialización, índice de rotación de cartera, disposición de una cartera activa y vencida con promedio de valores relativos similares e instancias administrativas similares en ETAPA, EMAC, EMUCE y EMTET pueden ser consideradas para la construcción de un proceso de examen especial a la cartera de los servicios públicos para las referidas empresas, sin embargo se indica que la EMAC desarrolla un



proceso parcial de procesos de coactiva para los servicios relativos al tratamiento y disposición final de residuos sólidos, especiales y peligrosos que no es desarrollado por la EMUCE y EMTET por lo que inclusive algunas de las particularidades del examen especial de la cartera de los servicios públicos podría ser aplicado en ETAPA.

Por otra parte los productos del examen especial de la cartera de las empresas municipales aplicado enfáticamente en ETAPA, presenta como productos al programa de ejecución, papeles de trabajo, informe de la fase, hoja resumen de hallazgos por subcomponente y la estructura del informe final de examen especial se hallan en los anexos No 14, No 15, No 16, No 17 y No 18 respectivamente.

Como resultado de la aplicación de los procedimientos definidos en el programa de ejecución se identificaron y describirlos en la hoja de resumen de hallazgos por subcomponente los siguientes hallazgos:

Cumplimiento de Recomendaciones:

- Falta de publicación del pliego tarifario telefónico proveniente de llamadas de larga distancia Regional y Nacional en la página web de ETAPA.

Unidad de Determinación del valor de consumo

- Falta de celebración de convenios con la I. Municipalidad de Cuenca, que permitan actualizar la clave catastral.
- La rúbrica realizada por algunos notificadores presenta diferencias de emisión por lo que se requiere intensificar el control sobre las notificaciones.

Unidad de Facturación

- Des calibración del sistema informático que generaron alteraciones numéricas del valor re facturado que implica el 1.69%; y otro porcentaje 1.69% correspondió a error de cálculo en la determinación del valor re facturado



Unidad de Contabilidad

- Diferencia en los valores de conciliación de cartera del servicio de agua potable y alcantarillado en el mes de agosto que representa el 0.13% del saldo conciliado; y falta de detalle de los saldos de la conciliación de telefonía del mes de agosto del 2008.
- No se ejecutó la conciliación de cartera de los meses de enero a diciembre del 2009.
- La provisión de cuentas incobrables cumple con el porcentaje estimado en las Normas del Sistema de Administración Financiero, pero dado que se ejecutó un proceso de baja, con respaldo de un informe de calificación de cartera, se requiere que las autoridades procedan a tomar una decisión, bien sea de autorizar y realizar un asiento de provisión con cruce directo a la cuenta de ajuste para no afectar al patrimonio, o de solicitar la autorización para el incremento del porcentaje de dicha provisión

Unidad de Financiamiento de Deudas

- El 2.49% de toda la población no alcanzó a cancelar el porcentaje del 20% hasta un periodo de 4 meses, y el 6,57% de los clientes con mora de más de cinco meses no canceló el 50% establecido internamente, sin embargo su aporte inicial si superó el 20%; no obstante de toda la población analizada se determinó que el 30.20 % de la población no se acogió a la modalidad de facilidades de pago, debido a la a la falta de comunicación a la ciudadanía sobre la modalidad de diferimiento de las obligaciones generadas por la prestación de servicios públicos, porcentaje de abono inicial y consideraciones establecidas para la concesión de facilidades de pago.

Unidad de Recuperación.

- La evaluación y monitoreo del cumplimiento del trámite de notificaciones presenta deficiencias en lo relativo a control de la emisión de rubricas que deben emitir los notificadores en el 7.89%, de los casos revisados.



- Limitación en el alcance para la aplicación del proceso de seguimiento a los abonados con mora mayor a siete meses, archivados en el departamento de “Juzgado de Coactivas”.

Unidad de Baja de Valores

- El formato de las notificaciones emitidas en el Juzgado de Coactivas, no dispone del grabado del número de orden, y los títulos de crédito emitidos no contienen el detalle de la fecha desde la cual se cobrará intereses.
- Diferencia entre los valores de los datos de la baja de valores en el informe de baja, archivados en la Unidad de Contabilidad, de aquellos archivados digitalmente en el sistema informático, la misma que representa el 8%, del total de los archivos revisados.
- Falta de disponibilidad de los y archivos digitales de los abonados que fueron dados de baja, a efectos de la aplicación de la ley 2007-89 en la fase No 1 ejecutada a principios de enero del 2008, dada la falta de documentación de los cambios o ajustes ejecutados en el sistema informático ejecutado de julio a septiembre del 2008 (POA- Dir. Informática).

Unidad de Archivo de documentos

- Falta de archivo de las copias relativas a notas de crédito emitidas manualmente por concepto de devolución de valores cobrados indebidamente, en cada una de las unidades que intervienen en el proceso; es así que el 37.5% del total de las notas de crédito revisadas presentan 4 copias; y el 60.71% de las mismas presentan 3 copias de respaldo; sin embargo todas ellas están custodiadas en la Unidad de Contabilidad y Documentación.

3.4 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS :

Se procedió a emitir una convocatoria con la finalidad de que se perfeccione y refuerce los comentarios, conclusiones y recomendaciones a presentarse en el informe definitivo, mismo que además del Gerente General es dirigido a los funcionarios responsables del área examinada.



AUDITORES "ABC"

"AUDITORES ABC"
Av. Las Américas 1-
12
Telf.: 2847987
Cuenca-Ecuador

Cuenca, Enero del 2010

Señor

GERENTE GENERAL DE ETAPA

Su despacho.

De mis consideraciones:

Con motivo de dar lectura al borrador del informe, me dirijo a Ud. para que en ejercicio de su legítimo derecho sea participe de la convocatoria a la CONFERENCIA FINAL, que habrá de realizarse el día 20 de enero del 2010, a partir de las 15H00 en el despacho de la Gerencia de ETAPA.

En atención a la favorable acogida y atención que sabrá dar al presente, anticipo mis agradecimientos, suscribiendo,

Atentamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ing. Manuel Vélez

JEFE DE EQUIPO



3.5 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES:

En esta fase presentamos el cronograma de aplicación de las recomendaciones adjunto al informe de auditoría y la constancia del seguimiento realizado, el primero bajo el formato establecido por la Contraloría General del Estado, y el último bajo ciertos parámetros establecidos en el manual específico de auditoría de gestión (Unidad de Auditoría Interna del Ilustre Municipio de Cuenca, autor Eco. CPA. Teodoro Cubero Abril) en el (Anexo No 19), además se indica que dado que los tiempos establecidos para el cronograma están pronosticados para fechas posteriores a la presentación de la tesis la constancia para el seguimiento de recomendaciones se presenta únicamente como un formato.

3.6 INFORME DE AUDITORIA:

Para evidenciar los resultados del examen se procedió a la preparación del informe definitivo, mismo que fue elaborado en consideración de los resultados obtenidos de las observaciones o justificaciones presentadas por los servidores oportunamente en la conferencia final. Para su elaboración se consideraron formatos establecidos para la carta de presentación e informe de examen especial, ambos publicados por la Contraloría General del Estado, en el Acuerdo No 025. Adicionalmente se presenta en el Anexo No 20 la síntesis del informe.

Como aspecto de trascendencia se indica que se presentaron resultados particulares en el establecimiento del proceso de examen especial a la cartera de los servicios públicos de ETAPA, EMAC, EMUCE y EMTET en todas las fases que implican desde la determinación del valor a cobrar en cartera activa hasta la baja de valores de cartera de los servicios públicos.

Además se indica que como se pudo validar la construcción de un proceso de examen especial a la cartera de los servicios públicos de ETAPA, EMAC, EMUCE y EMTET, el auditor, en razón de los resultados de la cartera de los servicios públicos de ETAPA puede considerar la implementación de las recomendaciones sugeridas



en la síntesis del informe, en la medida en que las particularidades de cada empresa lo permitan.

Del énfasis que se puso de la aplicación de este examen en ETAPA se indica como aspecto de importancia que se presentó una limitación en el alcance dado que no se ejecutó el procedimiento: que implicaba realizar un seguimiento a los abonados con mora mayor a siete meses, considerando los datos de: el deudor, los plazos de morosidad, procesos y plazos del seguimiento de la causa, y resoluciones determinadas hasta la instancia final de la providencia, sin embargo excepto por el efecto de los ajustes, si los hubiere, que pudieran haberse determinado si hubiésemos podido examinar evidencia en relación a dicho proceso se concluyó que el componente cartera de los servicios públicos de ETAPA presenta razonablemente la situación financiera de la empresa en todos los aspectos importantes del componente.



CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO

“AUDITORES ABC”

**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA**

INFORME GENERAL

Examen Especial a la “Cartera de los servicios públicos de las empresas municipales de Cuenca, con énfasis en ETAPA” por el tercer trimestre del 2008

Empresas Públicas Municipales, con énfasis en ETAPA



EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES, CON ENFASIS EN ETAPA

**Período comprendido entre el 01 de julio del 2008 y el 30 de septiembre del
2008**

“AUDITORES ABC”

Cuenca – Ecuador



INDICE

CONTENIDO

CAPITULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

Objetivo del examen

Alcance del examen

Información de la Entidad:

Base Legal

Estructura Orgánica

Objetivos de la Entidad

Financiamiento

Funcionarios Principales

CAPITULO II: RESULTADOS DEL EXAMEN

Informe de la Evaluación a la Estructura de Control Interno

Resultados del control de cartera de los servicios públicos por empresa municipal.

Informe de Ejecución:

Cumplimiento de recomendaciones

Unidad de Determinación

Unidad de Facturación

Unidad de Contabilidad

Unidad de Financiamiento de Deudas

Unidad de Recuperación

Unidad de Custodia y Baja de Documentos de cartera de los servicios públicos.



ANEXOS

RELACIÓN DE SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

SIGLA	SIGNIFICADO
Art.	Artículo
C.C.	Cédula de Ciudadanía
CGE	Contraloría General del Estado
Dpto.	Departamento
ETAPA	Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca
Eco.	Economista
Ing.	Ingeniero
LOCGE	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
No	Número
NCI	Normas de Control Interno
NEAG	Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental
Ref.	Referencia
UAI	Unidad de Auditoría Interna
USD	Dólar de los Estados Unidos de Norteamérica



Ref.: Informe aprobado el (fecha de aprobación,
cargo y firma)

Cuenca, 12 de enero del 2010

Señor

ALCALDE DE LA I.MUNICIPALIDAD DE CUENCA

Ciudad.-

De mi consideración:

Hemos efectuado el examen especial a la cartera de los servicios de las empresas municipales de Cuenca, y enfáticamente en ETAPA en sus procesos de determinación, facturación, contabilidad, financiamiento de deudas, recuperación; y, custodia y baja de documentos, por el periodo comprendido entre el primero de julio del años dos mil ocho y el treinta de septiembre del dos mil ocho.

Excepto por lo que se discute en el párrafo siguiente, efectuamos nuestro examen de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoria Gubernamental emitidas por la Contraloría General del Estado. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales responden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

No hemos podido obtener en ETAPA la información relativa a los datos de los abonados con mora de siete meses y más, cuyo trámite se halla en el departamento “Juzgado de Coactiva”; y, tampoco de los procesos ejecutados y plazos del “seguimiento de la causa” concedidos; y, de las resoluciones dictaminadas hasta la



conclusión del trámite en la instancia final de la providencia; dicha información se planificó desarrollar mediante la ejecución de un proceso de seguimiento en la fase de ejecución, considerando los 2847 abonados que se ubicaban en un período de mora de siete meses y más, quienes representaron el 5.69% del total de las emisiones realizadas en promedio durante el cuarto trimestre del 2008, las obligaciones de los mismos fueron de 741 156,89 USD, que representaron el 21.77% de la cartera total. En la fase de ejecución se planificó desarrollar un proceso de seguimiento de los abonados en cuestión para obtener la información requerida, sin haberla podido obtener debido a la restricción de acceso a la información que impuso el personal que labora en el departamento antes indicado.

Nuestra opinión del componente cartera de los servicios públicos de las empresas municipales de Cuenca, en lo que respecta al diseño y funcionalidad del control administrativo presenta resultados razonables, sin embargo en su aplicación en ETAPA se indica que, excepto por el efecto de los ajustes, si los hubiere, que pudieran haberse determinado si hubiésemos podido examinar evidencia en relación con el seguimiento de los abonados en mora de siete meses y más; presentan razonablemente la situación financiera de la empresa en todos los aspectos importantes del componente “cartera de los servicios públicos”.

Debido a la naturaleza especial de nuestro examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Dado el carácter académico del presente examen, usted tendrá plena libertad para que en ejercicio de sus facultades decida o no aplicar las recomendaciones que en el presente examen se formulan.

Atentamente,

Dios, Patria y Libertad

Ing. Manuel Vélez

JEFE DE EQUIPO



CAPITULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del Examen Especial:

El Examen Especial a la cartera de los servicios públicos de las Empresas Públicas Municipales de Cuenca, con énfasis en ETAPA, por el tercer trimestre del 2008, se efectuará de conformidad con las estipulaciones establecidas en la Orden de Trabajo No 001, celebrada el al 14 de abril del 2009 por el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del 2008 con cargo a imprevistos en el Plan Operativo de Control 2009

Objetivos de la Auditoría:

En el marco del cumplimiento de la tesis se orientará en establecer un proceso de examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales de Cuenca en consideración de las regulaciones legales, normativas y políticas aplicables a dicho sector.

En el marco de aplicación a ETAPA su objetivo central radicará en expresar una opinión sobre si la funcionalidad de la estructura de control interno el cumplimiento del cuerpo legal y la presentación financiera de los saldos en el segmento de cartera de los servicios públicos son adecuados por el periodo de alcance comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del 2008.

Los objetivos particulares a considerarse en la evaluación del componente de Cartera de los servicios públicos de ETAPA son los siguientes:

1. Verificar que los documentos fuente, registros e informes financieros emitidos para el componente cartera de los servicios públicos sean confiables, oportunos, sustentables y suficientes.
2. Determinar si el sistema informático desarrollado para la gestión de cartera de los servicios públicos brinda las garantías de seguridad, integridad y confiabilidad



para el ingreso de datos, su registro, procesamiento, archivo hasta la generación de informes contables que entorno al componente de cartera se generen en dicho sistema.

3. Verificar el grado de cumplimiento: de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables y vigentes para la determinación del valor de consumo a considerar previo la consideración del envío de dicho valor a la cartera de los servicios públicos de ETAPA.
4. Verificar el grado de cumplimiento: de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables y vigentes a dicha fecha en el segmento de cartera vencida de los servicios públicos respecto a la estimación de provisiones, recuperación y baja se hayan realizado.
5. Evaluar el diseño y funcionalidad de los mecanismos control interno que sobre los procesos de determinación, recaudación, registro, control, baja de valores y archivo de documentos de las operaciones administrativas y financieras que sobre el componente a examinar se han realizado.
6. Determinar que el proceso relativo a la recuperación de los abonados que se encuentran en la instancia de juzgado de coactivas se desarrolle de conformidad con el Código Tributario, en lo relativo a plazos límites para el inicio del proceso legal, procesos y plazos de seguimiento de la causa, y resoluciones dictaminadas hasta la instancia final de la providencia.

Ellos serán cumplidos atendiendo el periodo de alcance comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre, y de conformidad con las Normas de Auditoria Gubernamental vigentes en nuestra legislación.

Alcance de la Auditoria:

El examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales, comprende la revisión y evaluación de los controles administrativos funcionales de las referidas empresas; y, de la presentación financiera de los saldos



y cumplimiento del cuerpo legal, en el componente de cartera de los servicios públicos de ETAPA por el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del 2008.

Para el desarrollo enfático en ETAPA del presente examen fueron observadas las recomendaciones procedentes de los exámenes especiales que para él se formularon, mismos que a continuación se presentan:

EXAMEN: “Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación SIGECOM”

EXAMEN: “Determinación de tarifas, emisión del consumo y control de títulos de crédito de teléfonos”.

Limitación al alcance:

No hemos podido ejecutar en el examen enfatizado en ETAPA el proceso relativo a la realización de un seguimiento a los abonados con mora mayor a siete meses, considerando los datos de: el deudor, los plazos de morosidad, procesos y plazos del seguimiento de la causa, y resoluciones dictaminadas hasta la instancia final de la providencia; tal limitación fue impuesta por el personal que labora en el departamento “Juzgado de Coactiva” y como consecuencia no se obtuvo la información relativa a los datos de los abonados en mención que permita desarrollarla como evidencia.

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD:

Base Legal:

Todas y cada una de las empresas referidas revisten personalidad jurídica propia y actúan como sociedades de derecho público, autonomía financiera, administrativa, y patrimonial; su organización y funcionamiento estará regulado por las disposiciones de la LOAFIC, la Ley Orgánica de Régimen Municipal, la ordenanza de su creación y por los estatutos aprobados por su Consejo. La materia relativa a leyes orgánicas, y especiales es común para todas las empresas municipales, y el marco legal relativo a ordenanzas, reglamentos y manuales de operación funcional presenta aspectos



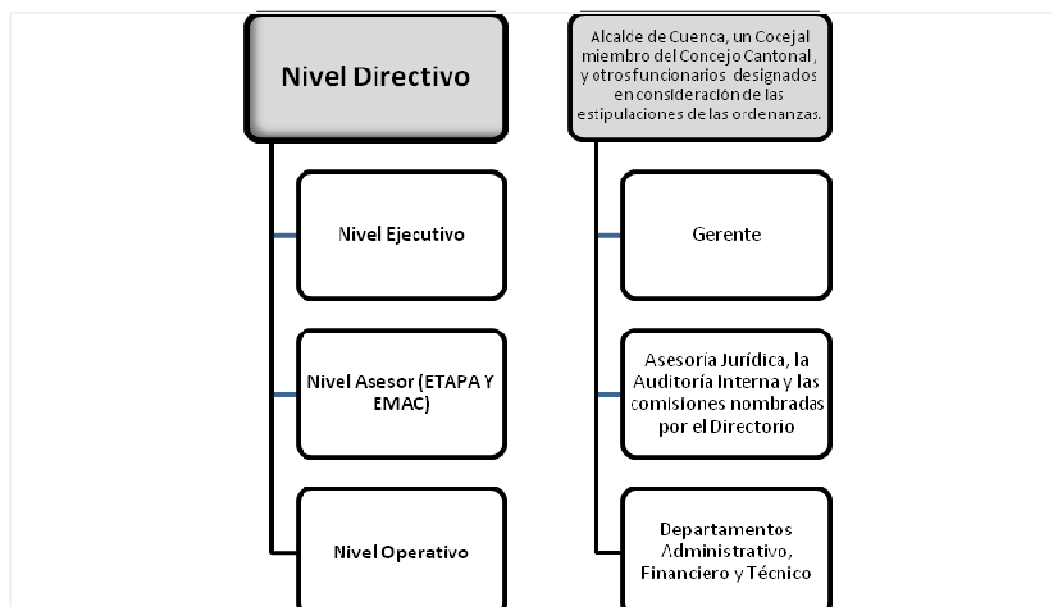
semejantes en lo relativo al gobierno corporativo (directorío de la empresa), y objeto social.

La Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca –ETAPA-, fue creada el 2 de enero de 1968 como una entidad con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, mediante Ordenanza debidamente legalizada, la misma que fue sustituida por la dictada el 29 de marzo de 1984 y promulgada el 18 de mayo del mismo año; sin embargo esta ordenanza figuró una serie de cambios mediante reformas dictadas el 17 de octubre de 1988, el 5 de julio de 1991, el 2 y 11 de marzo de 1998, el 12 de noviembre de 1999 y el 14 de agosto del 2000, las que fueron publicadas cronológicamente y respectivamente en la Imprenta Municipal el 19 de octubre de 1988, el 8 de julio de 1991, el 16 y 13 de marzo de 1998, el 19 de noviembre de 1999 y, el 22 de agosto del 2000.

La organización del personal de ETAPA está regulada por un Manual Orgánico Funcional, mismo que no se encuentra avalado por el certificado de discusión y aprobación.

Estructura Orgánica

ESTRUCTURA ORGANICA BÁSICA DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES





La estructura orgánica y funcional de ETAPA contempla los siguientes niveles de actividad:

NIVEL DIRECTIVO: Directorio

NIVEL EJECUTIVO: Gerencia General

Gerencia de Agua Potable, Saneamiento y Gestión Ambiental

Gerencia de Telecomunicaciones

Gerencia Comercial

Corporación Municipal Parque nacional Cajas

NIVEL ASESOR: Dirección General de Planificación

Dirección de Asesoría Jurídica

Departamento de Auditoría Interna

NIVEL DE APOYO: Secretaría general

Dirección Financiera

Dirección Administrativa

Dirección de Recursos Humanos

Dirección de Informática

Unidad de Agua No Contabilizada

Unidad Ejecutora de Proyectos Informáticos

Unidad de Aseguramiento de Ingresos de Telecomunicaciones

NIVEL OPERATIVO: Dirección Técnica de Agua Potable

Dirección de Gestión Ambiental

Unidad Ejecutora de Planes Maestros

Dirección Técnica de Telecomunicaciones



Las dependencias administrativas de ETAPA adquirirán la denominación conforme a la siguiente nomenclatura: gerencia general, gerencias de área, direcciones y departamentos. La organización, estructura interna y funciones generales constan el respectivo Manual Orgánico Funcional, a las que gerencia podrá determinar funciones específicas para cada dependencia administrativa.

A lo anterior es transigente referir que dado que el examen fue ejecutado conforme a las instancias que al periodo fiscal 2008 (tercer trimestre) estuvieron funcionales, se realizó el trabajo conforme a las denominaciones que dichas Unidades dispusieron a dicho periodo; este caso explícitamente corresponde a la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de Deudas, que al ejercicio fiscal del 2009 fue reemplazada por Unidad de Facturación y Cartera Activa; por lo demás se indica que la denominación de las otras unidades departamentales que intervinieron en la presente evaluación no surtieron modificación alguna.

Objetivos:

- **Objetivo General de las Empresas Municipales:** La prestación de los servicios públicos a la colectividad cuencana, con criterios de continuidad, igualdad, generalidad, obligatoriedad y baratura, a razón del cobro de una tasa, precio o una tarifa y las contribuciones especiales de mejora.
- **Objetivos Específicos Institucionales de ETAPA:**

Las Empresas Públicas Municipales ETAPA tienen como objetivos específicos los siguientes:

- Administración, control y financiamiento de los sistemas de agua potable, telecomunicaciones y alcantarillado;
- Propender al desarrollo institucional, pudiendo para ello suscribir convenios y acuerdos con organismos nacionales o internacionales, o participar con otras instituciones nacionales o internacionales en asociación para cumplir planes y programas de investigación tecnológica y otros;
- Fomentar dentro de lo posible la especialización del personal en todos los niveles y áreas de la Empresa;



- Fiscalizar toda obra que tenga relación con sus funciones.

Financiamiento de las Empresas Municipales

Presupuesto al 31/12/08	ETAPA	EMAC	EMTET	EMUVI	EMUCE	EMURPLAG
INGRESOS						
Ingresos Corrientes	53.179.129,00	10.043.352,28	2.289.314,75	1.012.900,00	433.848,00	904.455,96
Tasas y Contribuciones	3.229.004,00	9.953.018,43	1.988.610,60	200,00	228.388,00	815.796,39
Venta de Bienes y Servicios	50.134.866,00	2.500,00	27.400,15		204.400,00	88.609,57
Renta de inversiones y multas	2.388.000,00	26.983,85	263.303,00	12.100,00	60,00	10,00
Transferencias y Donaciones Ctes	4.200,00	55.850,00		1.000.000,00		20,00
Otros Ingresos	652.063,00	5.000,00	10.001,00	600,00	1.000,00	20,00
Ingresos de Capital	15.385.342,00	296.395,96	2,00	396.224,04	609.151,00	20,00
Ingreso de Financiamiento	77.553.061,00	1.532.601,66	637.003,00	905.803,96	157.001,00	298.000,00
Cuentas Pendientes por Cobrar		224.055,31	577.001,00	158.943,06	37.001,00	
	146.117.532,00	11.872.349,90	2.926.319,75	2.314.928,00	1.200.000,00	1.202.475,96
GASTOS						
Gastos Corrientes	8386145	1175542,49	1294026,45	258194,09	795355	898.271,48
Gastos de Producción	44.163.616,00				77600	
Gastos de Inversión	74.531.180,00		1.235.821,39	437.850,00	70.338,00	199.500,00
Gastos de Capital	18.050.729,00	21.208,86	162.577,26	1.597.659,77	174.777,00	65.085,00
Aplicación al Financiamiento	4.214.866,00	1.004.322,26	116.345,71	21.224,14	23.001,00	39.619,48
	149.346.536,00	2.201.073,61	2.808.770,81	2.314.928,00	1.141.071,00	1.202.475,96



Financiamiento de ETAPA

INGRESOS DEL 1 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2008 CONSOLIDADO ETAPA							
PARTIDA	DESCRIPCION	ASIGNACION INICIAL	REFORMA	PRESUPUESTO CODIFICADO	DEVENGADO	RECAUDADO	POR RECAUDAR
130102	ACCESO LUGARES PUBLICOS	130,000	0	130,000	141,467.40	141,467.40	11,467.40
130107	VENTA DE BASES	70,000	0	70,000	26,850.00	26,850.00	-43,150.00
130112	PERMISOS LICENC PATENTES	7,000	0	7,000	5,150.00	5,150.00	-1,850.00
130199	OTRAS TASAS	1,022,004	0	1,022,004	2,034,829.22	1,840,435.27	818,431.27
130411	CONSTRUC. Y AMPLIACIONES	2,000,000	0	2,000,000	5,525,245.62	1,587,985.58	-412,014.42
140299	OTRAS VTAS.PRODUCTOS Y MATERIALES	815,283	0	815,283	1,528,650.56	1,371,884.00	556,621.00
140301	AGUA POTABLE	12,420,578	0	12,420,578	11,522,960.42	10,952,915.10	-1,487,660.90
140303	ALCANTARILLADO	5,938,783	0	5,938,783	5,293,649.92	4,827,003.97	-1,111,779.03
140305	TELECOMUNICACIONES	10,594,257	-850,000	29,744,257	31,261,520.03	26,836,299.07	-2,907,957.93
140307	TRANS NAC PASAJEROS Y CARGA	40,000	60,000	100,000	94,038.00	94,038.00	-5,962.00
140399	OTROS SERV TECNICOS ESPECIALIZADOS	1,035,987	80,000	1,115,987	1,274,591.99	1,035,775.94	-80,211.06
170101	RENTA INVERSIONES	1,500,000	500,000	2,000,000	3,369,743.25	3,285,344.31	1,285,344.31
170204	ARREND MAQUIN Y EQUIPO	200,000	0	200,000	161,450.06	119,450.43	-80,549.57
170299	OTROS ARRENDAMIENTOS	2,000	0	2,000	-	-	-2,000.00
170301	INTERESES	180,000	0	180,000	341,464.24	310,176.45	130,176.45
170404	MULTAS	2,000	4,000	6,000	99,524.72	99,524.72	93,524.72
170499	OTRAS MULTAS	0	0	0	24,890.15	13,407.12	13,407.12
180204	DEL SECTOR PRIVADO NO FINANCIERO	0	4,200	4,200	4,660.00	4,660.00	460.00
190101	EJECUCION DE GARANTIAS	1,000	0	1,000	1,400.00	1,400.00	400.00
190201	INDEMNIZACIONES SINIESTROS	50,000	0	50,000	185,784.98	188,360.61	138,360.61
190499	OTROS NO ESPECIFICADOS	601,063	0	601,063	1,297,006.05	1,502,168.39	901,105.39
INGRESOS CORRIENTES		56,609,933	-201,800	56,408,133	64,194,676.62	54,244,296.36	-2,163,836.64
240105	VEHICULOS	10,000	0	10,000	40,928.02	40,928.02	30,928.02
270213	RECUPERACION DE ANTICIPOS	7,000,000	0	7,000,000	-	-	-7,000,000.00
280101	DEL GOBIERNO CENTRAL	3,000,000	4,774,342	7,774,342	5,481,848.62	5,481,848.62	-2,292,493.38
280102	TRANSF. ENTID DESCENTRALIZADAS	1,000	0	1,000	1,000.00	1,000.00	-
280204	SECT PRIVADO NO FINANCIERO	600,000	0	600,000	1,557,821.28	1,127,266.96	527,266.96
INGRESOS DE CAPITAL		10,611,000	4,774,342	15,385,342	7,081,597.92	6,651,043.60	-8,734,298.40
360201	DEL SECT. PUBL. FINANCIERO (BEDE-MEF)	6,153,166	1,671,682	7,824,848	5,413,119.71	5,413,119.71	-2,411,728.29
360301	DE ORG. MULTILATERALES (BID)	10,270,852	0	10,270,852	11,072,802.53	11,072,802.53	801,950.53
370102	DE FONDOS AUTOGESTION	55,149,956	0	55,149,956	60,751,656.35	60,751,656.35	5,601,700.35
380101	CTAS POR COBRAR	4,307,405	0	4,307,405	17,925,781.71	3,729,752.79	-577,652.21
INGRESOS DE FINANCIAMIENTO		75,881,379	1,671,682	77,553,061	95,163,360.30	80,967,331.38	3,414,270.38
TOTAL INGRESOS		143,102,312	6,244,224	149,346,536	166,439,834.84	141,862,671.34	-7,483,864.66

Documento fuente: Base de datos del "CG"
Elaboración: Dirección Financiera-Presupuestos

Econ. Willian Alvarado G.
DIRECTOR FINANCIERO

Econ. René Nivelto C.
RESPONSABLE DE PRESUPUESTOS.

Monto de los recursos examinados.

El valor correspondiente a ingresos por la prestación de servicios públicos en el año 2008 fue de 11 146 610,20 USD, mismos que representan el 93.6% de la Cartera Total; que además fue presupuestada por un valor de 53 363 870 USD en dicho año. Dicha cuenta fue examinada en el presente examen.

Funcionarios Principales de la Institución y de los relativos al área a examinar durante el ejercicio fiscal 2008:

EMPRESAS MUNICIPALES DE CUENCA	
CARGO	NOMINA:
Gerente General de EMTET	Arq. Martín Muñoz
Gerente General de EMAC	Ing. César Arévalo
Gerente General de EMURPLAG	Ing. Esteban Coronel
Gerente General de EMUVI	Ing. Fernando Pesantes



ETAPA	
CARGO	NOMINA
Gerente General de ETAPA	Ing. Santiago López
Auditor General	Ing. Manuel Vélez
Director Financiero	Ec. William Alvarado
Director de Informática	Ing. Juan Garzón
Jefe de Micro medición	Ing. Diego Cárdenas
Jefe de Depto. de Facturación y Cartera Activa.	Ing. Geovani Leon
Responsable del manejo de cartera activa	Ing. Paúl Guerrero
Contador	Ec. Antonio Molina
Contadores Auxiliares responsables de la conciliación de cartera	Ing. com. Cecilia Calle Ing. Com. Boris Tamayo
Tesorero/a y Juez de Coactivas	Ing. Fernanda Victimilla
Funcionario responsable del Juzgado de Coactivas	Ing. com. Marcia Merchán
Secretario del Juzgado de Coactivas	Dra. Carla Reinoso Q.
Archivero	Sr Benito Heredia
NOTA: La Unidad de Facturación y Cartera Activa durante el período de ejecución del examen especial tuvo la denominación Unidad de Pre facturación y Financiamiento de Deudas, el posicionamiento del funcionario responsable se ejecutó el 25 de agosto del 2008, por acta de entrega recepción.	



CAPITULO II: RESULTADOS DEL EXAMEN

Informe de la Evaluación a la Estructura de Control Interno

Resultados del control de cartera de los servicios públicos por empresa municipal

EMAC:

“...Mantenimiento del control ejercidos sobre la cartera vencida de los servicios públicos le garantizarán la disposición de una cartera vencida con saldos bajos...”

Recomendación:

Al Director Financiero de la EMAC

1. El mantenimiento a los procesos de control ejercidos sobre cartera de los servicios públicos le garantizará siempre la disposición de una cartera vencida con saldos bajos.

Se procedió a revisar y analizar la estructura de control interno del componente de los servicios públicos de la EMAC, evidenciándose que se ejecutan procedimientos de control de cartera de los servicios públicos sobre las cuentas muy vencidas, especialmente de aquellos servicios con mayor propensión a incobrabilidad que son el tratamiento y disposición final de residuos sólidos, especiales y peligrosos, y la recolección de escombros, dicho control lo realiza el departamento de Contabilidad, de Tesorería y Bodega; de dichas prácticas se ha conseguido que el 85% de sus operaciones generadas por la prestación de servicios se cobren dentro del plazo normal (1 mes), el 10% de su cartera vencida en un plazo menor a los 6 meses, y el 5% vía acción coactiva.

EMTET:

“...Mantenimiento de los controles ejercidos sobre la cartera los servicios públicos le garantizarán la disposición de una cartera vencida con saldos bajos...”



Recomendación:

Al Director Financiero de la EMTET

2. El mantenimiento a los procesos de control ejercidos sobre cartera de los servicios públicos le garantizará siempre la disposición de una cartera vencida con saldos bajos.

Se procedió a revisar y analizar los controles que sobre la cartera de los servicios públicos se ha desarrollado, evidenciándose que tales controles son ejecutados de manera periódica, cada dos meses para los arriendos a frecuencias, y pasado los ocho días de los generados por infracciones por mal estacionamiento, transcurrido dicho período sus saldos son remitidos a cartera vencida,. Dicho control está a cargo del departamento de Contabilidad, Tesorería y el Depositario Judicial, y como resultado de dicha práctica el 70% de sus operaciones son cobrados en la instancia de cartera activa y el 30% en cartera vencida, los saldos de antigüedad de cartera vienen siendo arrastrados desde el 2005.

EMUVI:

El proceso de control de cartera en esta empresa es nulo e innecesario, dado que los proyectos de hábitat planificados e implementación de un banco de suelos por política institucional son realizados con acuerdos directos con las entidades bancarias y/o compañías constructoras, es así que el proceso que se plantea establecer para la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales es inaplicable para la construcción de viviendas en este caso.

EMUCE:

“...Mantenimiento del control ejercidos sobre la cartera de los servicios públicos le garantizarán la disposición de una cartera vencida con saldos bajos...”



Recomendación:

Al Director Financiero de la EMUCE

3. El mantenimiento a los procesos de control ejercidos sobre cartera de los servicios públicos le garantizará siempre la disposición de una cartera vencida con saldos bajos.

Se procedió a analizar los controles que sobre la cartera de los servicios públicos se ha desarrollado, evidenciándose que el Jefe Financiero ejecuta controles periódicamente, emitiendo un listado realizando un seguimiento a los abonados que adeudan por más de 3 meses, quien especialmente orienta su atención a la venta de unidades de sepultamiento (nichos, túmulos, bóvedas) que aunque no constituyen ingresos por la prestación de servicios sino por la venta de bienes y servicios han sido considerados por la empresa para determinar que el 70% de los ingresos por dicho concepto o la prestación de servicios se cobra al contado, y el 30% a crédito, de ello el 20% se encuentra en cartera vencida con una antigüedad menor a 5 años.

EMURPLAG: El proceso de control de cartera de los servicios públicos es nulo innecesario dado que todos los servicios de matanza y faenamiento de animales, y los de arriendo de plazas de ganado son comercializados al contado al momento del nacimiento de la transacción.

ETAPA:

“...Mantenimiento de los controles funcionales sobre la cartera de los servicios públicos le garantizarán la disposición de una cartera vencida con saldos bajos...”

Recomendación:

Al Gerente General de ETAPA



El mantenimiento a los procesos de control ejercidos sobre cartera de los servicios públicos le garantizará siempre la disposición de una cartera vencida con saldos bajos.

Se procedió a analizar los controles que sobre la cartera de los servicios públicos se ha desarrollado, evidenciándose que el control funcional de cartera para los servicios prestados es ejercido por la Unidad de Micro medición, Unidad de Pre facturación, Unidad de Contabilidad, Unidad de Recuperación de Cartera de los servicios públicos, Baja de valores procedentes de la misma cartera y Bóveda (archivo de documentos), dicho control es aplicado de forma sistemática por el sistema que genera automáticamente informes relativos a los abonados que se ubican en cartera activa y vencida. De la aplicación de dicho control se determina que el 47% de las transacciones originarias de la prestación de servicios se cobran al contado, y la diferencia vísperas del corte del servicio y /o por abonos concedidos en el financiamiento de deudas, y un margen de incobrabilidad del 5% de telefonía y el 1% de otros servicios.

“...Actualización y publicación del Manual Orgánico Funcional...”

Recomendación:

Al Director del Departamento de Recursos Humanos

4. Se revise, analice, actualice y publique el Manual Orgánico Funcional; además de ello de que se desarrolle un reporte que indique el levantamiento de funciones conforme a dicho manual, y a niveles inferiores se elabore un esquema de actividades y procedimientos de responsabilidad de cada funcionario que labora en la institución.

Se procedió a revisar el Manual Orgánico Funcional de la institución; y a ejecutar una entrevista a la funcionaria directora del Departamento de Recursos Humanos y se evidenció que el Manual Orgánico Funcional no dispone del certificado de discusión en el que se indica su discusión y aprobación; adicionalmente se evidenció que se dispone a manera de borradores reportes de levantamiento de información



conforme al manual orgánico funcional de algunos funcionarios; además de que a manera de proyecto fue ejecutado un esquema de prácticas y procedimientos de actividades desempeñadas por el personal de contabilidad, mismo que no se encuentra actualizado a las actividades que desempeña dicho personal.

Situación presentada debido a que se ejecutó únicamente a manera de debate en la Sala de Sesiones del Directorio de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable y Saneamiento de Cuenca ETAPA, a los 31 días del mes de mayo del 2005.

El artículo 11 de la Ordenanza que regula la Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, (ETAPA) señala:

“...d. Aprobar los reglamentos internos y manuales operativos para el desenvolvimiento técnico y administrativo de ETAPA...”

Las normas generales de control interno señalan en título 110.07 relativo a evaluación del control interno lo siguiente:

“(...) son fundamentales los controles efectuados por los funcionarios que tienen bajo su responsabilidad un segmento organizacional, programa, proceso o actividad, los que deben efectuar auto evaluaciones periódicas al sistema de control interno...”

Las normas generales de control interno señalan en título 140.01 relativo a determinación de responsabilidades y organización lo siguiente:

“(...).- La máxima autoridad de cada entidad u organismo establecerá por escrito las políticas que promuevan la responsabilidad en los funcionarios o empleados y la obligación de rendir cuenta de sus actos ante una autoridad superior y comunicará a los servidores respecto de sus deberes, grado de autoridad, responsabilidad, importancia de sus funciones y relaciones jerárquicas dentro de la estructura organizativa (...).- Corresponde a cada entidad pública organizarse internamente de acuerdo con sus fines, las disposiciones legales y administrativas existentes y los principios generales de organización, todo lo cual constará en el reglamento orgánico de funciones y en el organigrama estructural correspondiente...”



Lo anotado afectó a que no se disponga de un manual, reportes de levantamiento de información conforme al Manual Orgánico Funcional; y, programas, procesos o actividades designados a cada funcionario.

Conclusión:

La falta de aprobación y publicación de un Manual Orgánico Funcional para la institución dificulta disponer de un marco legal legítimo y adecuado que norme las actividades desempeñadas por el personal, además que impide desarrollar a nivel inferior reportes de levantamiento de información conforme al Manual Orgánico Funcional, y desarrollar manuales o instructivos de procesos y actividades a nivel individual de funcionarios.

“...Mantenimiento y control recurrente de la base de datos para la Unidad de Micro medición...”

Recomendación:

Al Jefe de la Unidad de Micro medición

5. El mantenimiento y control recurrente de las actividades ejecutadas por el Departamento le garantizará siempre la disposición de una base de datos adecuada para la fase de determinación de valores, y un reporte de datos confiables, suficientes y adecuados.

Se procedió a revisar el proceso de determinación de valores de clientes de la institución, y se evidenció que dicho proceso esta eminentemente automatizado en lo que refiere a calculo de tarifas conforme a una tabla que describe el pliego tarifario publicado en Resolución del Directorio de ETAPA en sesión celebrada el 29 de noviembre del 2004; y del vigente a partir 25 de marzo del 2001 para los servicios de agua potable, alcantarillado y telecomunicaciones respectivamente, además de que existe desconcentración en las actividades de lectura y calculo, de que se realiza una revisión del sistema informático en la fase de pos implementación por la Unidad de Proyectos Informáticos, de la disposición de información de clientes a un



nivel de detalle adecuado para su validación de datos; y, del monitoreo y revisión de los montos a cobrar por un registro de consumo de clientes dado a los 6 meses anteriores al mes de la emisión del consumo. En razón de las consideraciones indicadas se determina que la estructura de control interno en el segmento de determinación de valores es adecuada y el monitoreo de la funcionalidad que ahora practica le garantizará la alineación a efectivos procedimientos de control; además de que el control de los valores a cobrar responde a la disposición determinada en la ordenanza de administración, regulación y tarifas de agua potable para el cantón Cuenca en el artículo 28.

“...Elaboración de formato de ordenes de trabajo adecuados para los tramites por concepto de devolución de valores por cobro indebido, y baja...”

“...Emisión de rubricas...”

Recomendación:

Al Jefe de la Unidad de Micro medición

Al funcionario responsable de la Unidad de Facturación y Cartera activa

6. La emisión de rubricas de los funcionarios responsables en informes y reportes presentados por las Unidades de Micro medición, y de Facturación y Cartera Activa permitirán cumplir con los principios de legalidad, sustentabilidad y adecuación.
7. La elaboración de formatos de ordenes de trabajo de la Unidad de Micro medición que señalen casilleros relativos a volumen de consumo leído por el inspector, meses leídos, detalle de los conceptos que por dicho trámite se realizan, prolongación de la fecha registrada para la solución de trámites, permitirán llevar un optimo control de las actividades ejecutadas en lo relativo a trámite de reclamos por devolución de valores por cobro indebido y por baja de valores por el mismo concepto,



Se procedió a revisar las ordenes de trabajo de la Unidad de Micro medición y los reportes de catastro de facturación mensual de los servicios públicos de agua potable, telefonía y banda ancha, y se evidenció que el formato de las ordenes de trabajo no responde a los requerimientos de la Unidad dado que no presentan el detalle adecuado al trámite que en la Unidad de Micro medición se realiza, a ello se agrega que tales ordenes de trabajo y reportes catastrales no disponen de las rubricas de los responsables de su presentación por el periodo sujeto a examen, mismo que comprende el tercer trimestre del 2008; ello implicaría que de ejecutarse cualquier procedimiento de revisión posterior afectarían a la legalidad y legitimidad de procedencia de dichos reportes, A fin de sustentar lo indicado en el presente párrafo se refiere en primera instancia que el formato de las ordenes de trabajo no registran casilleros para registrar el volumen de consumo, meses de lectura, lectura registrada por el inspector y fecha de ofrecimiento que difiere con la fecha que en realidad llega a término el trámite; a ello se añade que para el caso de las rubricas los reportes de catastro de facturación del servicio de agua de los meses de julio, agosto y septiembre del año 2008, enero, marzo y agosto del año 2009; sin embargo es transigente referir que a la fecha del 25 de agosto del 2008 se practicó y emitió el acta de entrega recepción de los reportes de catastro de facturación de agua potable del mes d agosto del 2008.

Situación presentada debido a que la Unidad de Micro medición no dispone de formularios diseñados para las ordenes de trabajo exclusivo para la resolución de los tramites de devolución de valores por cobro indebido y de baja de valores; además de que para el caso de las rubricas se recepta diariamente un alto volumen de ordenes de trabajo y de que no se acostumbra firmar los reportes de catastro de clientes en la Unidad de Facturación y Cartera Activa.

Las normas generales de control interno señalan en titulo 210.07 relativo a formularios y documentos lo siguiente:

“... Los formularios y documentos que utilicen las entidades públicas proporcionarán información completa y permitirán eficiencia, economía y



transparencia en las operaciones.-se restringirán las firmas de aprobación y conformidad a las imprescindibles para su procesamiento...”

Lo anotado afectó a que la información reportada no tenga sustento suficiente para fines legales que determinen la responsabilidad del funcionario encargado de dicha función.

Conclusión:

Los reportes de órdenes de trabajo de la Unidad de Micro medición y del catastro de emisión de facturas se realizaron sin el respaldo de las firmas de aprobación del funcionario responsable, ello debido al vasto volumen de trámites receptados y a la falta de costumbre de la aplicación de las firmas.

“...Actualización de la Ordenanza de Regulación. Administración y Tarifas de los servicios públicos...”

“...Gestión de interfaces con la I. Municipalidad de Cuenca...”

Recomendación:

Al Gerente General

8. Se actualice la Ordenanza que regula la Administración y Tarifas de los servicios públicos para sustentar los servicios públicos prestados sobre un marco legal adecuado, legítimo y sustentable.
9. Se gestione convenios de interfaces con la I. Municipalidad de Cuenca a fin de que conociendo la posición de adeudo del cliente en dicha institución se certifique su cumplimiento y se proceda cumplido dicho requerimiento celebrar el contrato para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Se procedió a revisar los valores cobrados por concepto de multas, la categorización de los servicios de alcantarillado, el periodo establecido para la recepción de reclamos, las fechas de recargo de intereses y la falta de disponibilidad de



interfaces con la Ilustre Municipalidad; y se evidenció hay diferencias en la Ordenanza de Regulación, Administración y Trifas de Agua Potable , y de Alcantarillado del Cantón Cuenca respecto a lo que se está aplicando en lo que respecta a: diferencias de los valores de multas de agua potable, segmentación del servicio de agua potable y alcantarillado en residencial, comercial, industrial, especial y especial con descuento, recargo de intereses por mora realizado a la fecha de emisión de la planilla del mes siguiente, la falta de argumentos que determinen la forma de cálculo para las instalaciones fraudulentas y la falta de interfaces con la I. Municipalidad para conocer la posición de pago del cliente. Algunas de dichas diferencias se indican a continuación:

La Ordenanza de Regulación, Administración, y Tarifas de Agua Potable, y la de Alcantarillado para el Cantón Cuenca dispone para el agua potable las categorías de doméstica, comercial y servicios e industrial, para construcciones y eventual; y para el caso del servicio de alcantarillado en: comercial, industrial ordinario, industrial especial, publico y provisional; en la materia de multas de agua potable se referirá como ejemplo el artículo 37 que establece un valor de multas de 1 000 sucres a 10000 sucres, a ello el articulo 42 determina que todos los cargos con que se sancionare a los abonados se cargarán a la cuenta mensual de agua potable del abonado; por otro lado la Reforma a la Ordenanza de Regulación, Administración y Tarifas para el uso de los Servicios de Alcantarillado del Cantón Cuenca establecen que "el costo mensual por uso del servicio de alcantarillado será establecido desde el valor del consumo de agua potable. El mencionado valor de consumo será efectuado por un factor que variará desde el 10% en el primer mes, incrementándose mensualmente en un adicional de 5% hasta llegar a un valor final de 50%"; y según resolución del Directorio de ETAPA en sesión celebrada el 29 de noviembre del 2004 se modifica dicha forma de cálculo aduciéndose que "La Tasa por el servicio de Alcantarillado es el 50% del valor del consumo de Agua Potable". Finalmente las ordenanzas de regulación, administración y tarifas de los servicios de agua potable y alcantarillado establecen que para la suscripción del contrato para la obtención de servicios con ETAPA se deberá presentar el Certificado de No adeudar a ETAPA, ni a la I. Municipalidad; además la recomendación del informe de



““Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación SIGECOM” dirigida a Gerencia General estableció “Gestionar la celebración de convenios con instituciones relacionadas y disponer la implementación de políticas y procedimientos para el intercambio de información y actualización de los catastros”.

El artículo 4 y 5 de la Ordenanza que regula la organización y funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca (ETAPA), señalan en el mismo orden indicado lo siguiente:

“...ETAPA se registrá por la Constitución (...), por esta y las demás ordenanzas pertinentes, por los reglamentos que para su aplicación se expidieren, por las regulaciones que dicte el Directorio y, en general por todas las leyes y normas jerárquicamente aplicables...”

“... e. En el marco de las ordenanzas, imponer las sanciones que se establecieren por el uso indebido de los servicios públicos que presta, por daños causados en sus infraestructuras, por instalaciones clandestinas (...).- Propender al desarrollo institucional, pudiendo para ello suscribir convenios y acuerdos con personas (...) o jurídicas...”

Situación presentada debido a que se han realizado actualizaciones a nivel de disposiciones dictadas por gerencia en lo relativo a reestructuración de departamentos, funciones, y de la ordenanza de regulación, administración y tarifas de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Lo anotado afectó a que se prevea un incumplimiento de la normativa de la Ordenanza de Regulación, Administración y Tarifas de Agua Potable del Cantón Cuenca, y de la Reforma a la Ordenanza de Regulación, Administración y Tarifas para el uso de los Servicios de Alcantarillado del Cantón Cuenca, en materia de celebración de convenios con la I. Municipalidad de Cuenca, determinación de valores de multas, categorización de los abonados; y el valor de la tasa a cobrarse por concepto de alcantarillado.

Conclusión:

Los cambios dados a nivel de la Ordenanza de Regulación, Administración y Tarifas de Agua potable, y de la correspondiente a los Servicios de Alcantarillado realizados



en materia de valores de multas, convenios a celebrarse para la actualización de la información catastral, categorías de las servidumbres de agua potable y alcantarillado; y principalmente el valor de la tasa de alcantarillado a cobrarse, el no intercambio de información con la I. Municipalidad de Cuenca para certificar el pago a dicha institución (i. Municipalidad); son necesarios, dado que dando cumplimiento de la jerarquización de leyes es necesario la constitución de una nueva ordenanza que regule dicha materia; y que para el caso del valor a determinarse por concepto de alcantarillado no haya superposición de la base legal.

“...Elaboración y emisión de un reglamento que norme los valores a cobrar por concepto de instalaciones fraudulentas...”

“...Cumplimiento de normativa relativa a la aplicación de multas causadas por daños intencionales...”

Recomendación:

Al Jefe de la Unidad de Micro medición y al Depto. Legal.

10. La elaboración de un reglamento que norme la fórmula de cálculo y criterios relativos a tiempos y volumen para la determinación del valor a cancelar para las instalaciones fraudulentas le permitirán disponer de un marco legal adecuado para la legislación de las situaciones que por este concepto se presenten.
11. La aplicación de multas que se causen por concepto de daños intencionales al medidor e interrupción fraudulenta le permitirán dar cumplimiento cabal a la normativa legal.

Se procedió a entrevistar al funcionario jefe de dicha instancia se indicó que el cálculo por consumo en instalaciones interrumpidas de manera fraudulenta se realiza por presunción de la administración directa (ETAPA) en donde se busca recuperar el valor mas no se aplica sanción por dicha infracción cometida, ello se presentó debido a que el artículo 28 de la Ordenanza de Administración, Regulación y Tarifas de Agua Potable para el cantó Cuenca señala “(...). Si el medidor ha sido dañado intencionalmente o fuese interrumpido de manera fraudulenta, ETAPA



determinará lo que debe pagar el usuario en el periodo correspondiente de acuerdo al consumo promedio con el semestre anterior más el 50% del recargo por concepto de multa.”

Situación presentada debido a que la Ordenanza de Administración, Regulación y Tarifas de Agua Potable para el cantón Cuenca no dispone de un reglamento que defina el tiempo de presunción justo, valores y categorías a las cuales habrá de aplicarse y otros criterios que le eviten llegar a la instancia de coactivas.

El artículo 5 y 11 de la *Ordenanza que regula la Organización y funcionamiento de ETAPA en su texto y en el orden que a continuación se presente se señala:*

“...En el marco de las ordenanzas, imponer las sanciones que se establecieren por el uso indebido de los servicios públicos que presta, por daños causados en sus infraestructuras, por instalaciones clandestinas...”

“... c. Elaborar proyectos de ordenanzas y reglamentos, relativos al giro de negocios y servicios prestados, por ETAPA, (...)”

Lo anotado afectó a que se apliquen estimaciones sobre tiempo, volumen de consumo. Los mismos que constituyen criterios muy amplios.

Conclusión:

La falta de disposición de argumentos para la aplicación de sanciones causadas por instalaciones fraudulentas en la Ordenanza de Administración, Regulación y Tarifas de Agua Potable para el Cantón Cuenca ha afectado a que se disponga de un marco legal que de solución más justa y constituya un respaldo legítimo respecto de las actividades que para la determinación del valor de agua potable y alcantarillado se ejecutan; ello afectó a que se trabaje con estimaciones y cálculos de presunción de tiempo y volumen de consumo.

“...Sistematización de las transacciones relativas a devolución de valores cobrados indebidamente...”



Recomendación:

Al Director Financiero y al Jefe de la Unidad de Facturación y Cartera Activa

12. La sistematización de las transacciones relativas a devolución de valores cobrados indebidamente permitirán llevar un mayor control de las operaciones que por este concepto se realicen, además que permitirá optimizar la utilización del recurso humano del área de contabilidad; y dar cumplimiento del trámite en menor tiempo.

En razón de las transacciones manuales de registro de devolución de valores cobrados indebidamente se indica: que se procedió a realizar una revisión del trámite utilizado para su contabilización, y se evidenció que dichas transacciones son contabilizadas por el personal de contabilidad al momento de la recepción de la nota de crédito, con el adjunto respectivo del trámite que en el departamento de Facturación y Cartera Activa; y Gerencia se realizan; como ejemplo de dichas transacciones se menciona el asiento No 106 contabilizado el 23 de septiembre del 2008, mismo que indica que dicha operación se ejecuta por bloque de clientes, a la recepción del trámite.

Situación presentada debido a que el programa funcional en la Unidad de Contabilidad no dispone de interfaces para la contabilización directa de las transacciones relativas a devolución de valores por cobro indebido.

Las normas generales de control interno señalan en título 210.02 relativo a organización del sistema de contabilidad gubernamental lo siguiente:

“...Cada entidad del sector público, organizará e implementará un sistema de contabilidad que le permita proporcionar con oportunidad información financiera para la toma de decisiones (...).-La eficiencia de la organización contable constituye un elemento de control interno, orientado a que: .-Las operaciones se efectúen de acuerdo con la organización establecida en la entidad.-Las operaciones se contabilicen por el importe correcto en las cuentas apropiadas y en el período correspondiente (...).”

Lo anotado afectó a que se ejecute el trámite de forma más rápida para dar cumplimiento con las fechas de ofrecimiento que en la orden de trabajo se



establecen, además de que se simplificaría la labor de los contadores que podrían direccionar su tiempo de trabajo a acciones de registro de otras operaciones y a desarrollar actividades y reportes de control para otras cuentas.

Conclusión:

El desarrollo de mecanismos de interfaces entre la Unidad de Facturación y Cartera Activa, de Gerencia y de Contabilidad permitirían dar solución del trámite en periodos más cortos que den cumplimiento a las fechas de ofrecimiento establecidas en las ordenes de trabajo, además de que permitiría reducir el riesgo que se genera por el recurso humano y optimizar los tiempos de trabajo, desarrollar mayores actividades de control del departamento de Contabilidad.

“...Continuación del mantenimiento de los procesos de control de las fases de facturación y contabilización...”

Recomendación:

Al Director Financiero y al Jefe de la Unidad de Facturación y Cartera Activa

13. El mantenimiento de una estructura de control adecuada de las fases de facturación y contabilización le permitirá en todo momento cumplir con sus funciones departamentales que en concatenación con las ejercidas por otros departamentos coadyuvarán al alcance de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de la imagen de la Empresa Pública Municipal ETAPA.

Se procedió a revisar los mecanismos de control funcionales de las Unidades de Facturación y Cartera Activa y se evidenció que en la primera unidad se dispone de una base de datos que se valida la información de clientes mediante un proceso de actualización permanente llevado mediante un proceso de notificaciones, control previo de la adecuada segmentación de los servicios de agua potable y alcantarillado realizados en la instancia de la emisión del contrato, procesos de revisión diaria de los saldos de cartera, baja de emisión de facturas diarias y determinación automática de saldos de telefonía, formato con un detalle amplio de los clientes, instalaciones de servicios llevados en un kárdex de clientes, la recepción y tramite diario de reclamos por conceptos diferentes a errores de cálculo



económico tales como: devolución de saldos, baja y/o cierre de la emisión de catastro de facturación respaldados (con las firmas de Gerencia Comercial y Gerencia General), la disposición de un archivo digital y uno físico, este último en periodo de juzgamiento.

En relación a la Unidad de Contabilidad se procedió a revisar los mecanismos de control funcionales y se evidenció que las funciones de registro están delimitadas para el personal auxiliar del área de contabilidad; y, que las funciones de autorización, anulación de comprobantes y registro de asientos de reversión al Contador General; además de ello en materia de control de registros se evidenció que el registro de los asientos de ingresos por la prestación de los servicios públicos en la instancia de la emisión de las facturas y de cierre de cuentas del Estado de Situación Financiera y del de Pérdidas y Ganancias es automático; adicionalmente se preparan reportes de conciliación mensual de cartera con la participación para la corrección de eventuales errores de las Unidades de Tesorería, Proyectos Informáticos y Facturación y Cartera Activa (última instancia) los cuales se soportan y certifican con las firmas del Responsable de la conciliación de saldos, Tesorería y Contador General; se agrega la disposición de mecanismo de detección de errores contables inherentes al sistema informático diseñado por el Señor Contador, el cual permite detectar errores mediante el reporte automático de las transacciones erradas con la inicial "E"; se añade además: el diseño de los registros auxiliares para evitar sobregiros, la presentación de informes financieros en las fechas y en respuesta a los requerimientos institucionales y organismos de control; el seguimiento de la ejecución de las actividades de la unidad mediante la evaluación trimestral del POA; el acceso restringido al sistema contable dado por un perfil personalizado para el acceso y registro de cada funcionario del área; el soporte documental suficiente para el registro de los asientos de devolución de valores por pago indebido (nota de crédito, informe de inspección de la planilla, e informe de resultados para la devolución de valores estos últimos firmados por el responsable y Gerencia); la no realización de los asientos de provisión para el año 2008 y 2009 dado que este rubro se aproxima al monto total de la cartera; la intervención de controles de terceros procedentes de la Unidad de Auditoría Interna, Contraloría, de la Unidad de Análisis y Control Previo, la Unidad de Tesorería, la Unidad de



Facturación y Cartera Activa; el registro del asiento de provisión sobre los resultados de la calificación de cartera reportado por la Unidad de Tesorería y finalmente, el registro manual de los asientos por devolución de fondos por pago indebido de clientes (re facturación por errores de planillas y asientos de reversión).

Conclusión:

La estructura de los mecanismos de control funcionales en las Unidades de Facturación y Cartera Activa, y de la Unidad de Contabilidad permiten ejercer el control de los procesos de facturación y contabilización de forma adecuada.

“Elaboración y emisión de un pronunciamiento que defina las garantías para la concesión de facilidades de pago por periodos de 2 años...”

Recomendación:

Al Departamento de Juzgado de Coactivas

14. Se elabore un pronunciamiento, que establezca las garantías para la concesión de facilidades de pago para período de 2 años.

Se procedió a realizar una entrevista al funcionario encargado de la Subunidad de Financiamiento de Deudas en el 2008 y modificado por Subunidad de Cartera Activa en el 2009, quien indicó que la funcionalidad de dicho Departamento se rige en el Código Tributario, sin embargo no existe pronunciamientos internos que indiquen las modalidades bajo las que se autorizará la concesión de facilidades de pago para un período de 2 años.

Situación presentada debido a la indisponibilidad de un pronunciamiento interno que regule las modalidades bajo las cuales se autoriza la concesión de facilidades de pago para un periodo de 2 años.



El Código Tributario en el inciso 4, del artículo 152 relativo a compensación o facilidades de pago señala como parte de los requisitos para la petición motivada de facilidades de pago lo siguiente:

“(...) Indicación de la garantía por la diferencia de la obligación, en el caso especial del artículo siguiente.”

El art. 153 del mismo Código señala dentro de los plazos para el pago:

“(...) en casos especiales, previo informe de la autoridad tributaria de primera o única instancia, la máxima autoridad del sujeto activo correspondiente, podrá conceder para el pago de esa diferencia plazos de hasta dos años, siempre que se ofrezca cancelar en dividendos mensuales, trimestrales o semestrales, la cuota de amortización gradual (...); y, que se constituya de acuerdo con este Código, garantía suficiente que respalde el pago del saldo.”

La definición dada por el Dr. Rodrigo Patiño Ledesma, en su libro Sistema Tributario Ecuatoriano, tomo 1 de Principios del Derecho Tributario y Régimen Tributario Administrativo indica:

“(...) El pago de la diferencia puede extenderse a dos años, siempre que se ofrezca garantía suficiente y se presente un programa de amortización (...).”

Lo anotado afectó a que por la falta de un pronunciamiento que indique el tipo de garantías a receptar y términos bajo los que se deben conceder facilidades de pago, impida a los funcionarios de esta área a otorgar dicha modalidad de pago que bajo los parámetros que en el mismo Código se indican se remita dicho trámite al Señor Gerente para que en calidad de máxima autoridad tributaria decida si el trámite procede o no; sin embargo dada la magnitud de solicitudes remitidas se considera necesario la elaboración de dicho pronunciamiento.

Conclusión:

La falta de disponibilidad de un pronunciamiento interno que determine las garantías a admitir para la concesión de facilidades de pago, impide en primera instancia proceder a los funcionarios a ejecutar dicha modalidad a tal plazo, y en segundo término a que los clientes se beneficien de ello.



“...Diseño de un programa con criterios de migración de datos adicionales de los abonados, para la Unidad de Tesorería...”

Recomendación:

Al Director Financiero y Director de Informática:

15. Se analice y diseñe criterios para la migración de datos de abonados en el programa AS-400, y específicamente para el personal de Tesorería que realiza la recuperación; que incluyan código de clientes actualizados, y permita la consolidación de la información por mes, año que indiquen la antigüedad de saldos, factura, títulos de crédito, montos, tipo de cliente, plazos de pago, catastros ; y otros relativos a filtración de deudas automáticas que estén en posición de poder ser compensadas, de prescribir o que interrumpan el proceso de acción coactiva por alegación de parte o por su pago; situación legal del abonado tales como: en juicio, en gestión, en recuperación y no recuperado, en embargo o declaración de quiebra o insolvencia, cancelación del permiso de operación o liquidación de una sociedad.

Se procedió a realizar la revisión del sistema informático y se evidenció que el formato del sistema informático funcional para la Unidad de Recuperación, considerada a esta como Tesorería no permite migrar ni filtrar los datos conforme a los criterios requeridos por la Unidad, ejemplo de ello se indica que no se pueden filtrar datos consolidados por mes, año, facturas, clientes que se encuentran en posición de poder ser compensados, de prescripción o interrupción del proceso de acción coactiva por alegación dado por alegación de parte o por pago; además de que se dispone de código de clientes que no tienen la información catastral actualizada de los clientes con deudas dadas a partir del año 2003.

Situación presentada debido a que se ejecutó un cambio en la base de datos que reemplazaron los criterios que permitían segregar datos en los que se consideraba la antigüedad de las deudas por meses, años y facturas; al realizar el reemplazo por el sistema informático SIGECOM y programa AS-400.



Las normas generales de control interno señalan en título 110-01 relativo a los Objetivos Generales del Control Interno lo siguiente:

“(...) Financieros:- Referente a la elaboración y publicación de reportes y estados financieros internos y externos oportunos, de calidad, actualizados y confiables...”

Las normas generales de control interno señalan en título 110-03 relativo al contenido, flujo y calidad de la información lo siguiente:

“... El sistema de información se diseñará atendiendo a la estrategia y al programa de operaciones de la entidad (...) .- La información que emita la entidad será clara y con un grado de detalle ajustado al nivel de decisión que utilice, que se refiera tanto a situaciones financieras como operacionales, cumpliendo varios atributos, tales como:-Contenido apropiado(...) .- Actualización(...).-Exactitud (...)”

Lo anotado afectó a que se presentan problemas en la base de datos de deudas antiguas que impidieron continuar con el proceso de coactiva y han llevado a la instancia de anulación por errores.

“...Control de documentos y del archivo...”

Recomendación:

Al Director Financiero

16. Se remita a la Unidad de Contabilidad y Documentación la documentación original de todo trámite que se realice, salvo aquellos que por su carácter se deban conservar en cada instancia departamental.
17. La disposición de un archivo adecuado le garantizará siempre el cumplimiento del marco legal tales como la normativa de control interno para la documentación y archivo.

Se procedió a revisar el ordenamiento del archivo disponible en la Unidad de Contabilidad y Documentación y se evidenció que el proceso de control se lleva por centro de costos para el caso de costos y gastos; y de ingresos llevados en un



archivo único para los documentos correspondientes a órdenes de pago (mayoría), cheques (bajo volumen), depósitos (incluyen notas de crédito, notas de debito, depósitos en general por banco) y los formulados para la devolución de valores a clientes (proporciones mínimas que ingresan por el centro de inversión), a ello se agrega que el archivo de valores dados de baja se lleva en la Dirección Financiera bajo control de otro funcionario; por lo demás se indica que a partir del mes de agosto del 2008 fueron llevados los registros de catastros de emisiones que actualmente se archivan en la Unidad de Facturación y Cartera Activa. El archivo que actualmente se maneja se organiza de forma manual, por meses completos y organizados de forma numérica; en relación a las prácticas de control se recibe y verifica mediante un listado mensual de documentos entregado por la Dirección Financiera los mismos que obedecen a códigos y son almacenados y conservados en estantes y bodega actualmente localizado en el Galeón; sin embargo actualmente está en proyecto de constitución un archivo general. Otra consideración importante es que los documentos de ingresos archivados proceden de No obstante de lo indicado en el presente comentario es necesario referir que no hay clasificación de la documentación por su uso en permanente o histórico y eventual, dado que toda la documentación está en situación de archivo pasivo (documentación con periodo de existencia menor a 25 años), además que se archivan documentos originales en su mayoría y en ocasiones en copia, según sean enviados por la Unidad de Contabilidad, también se han realizado procesos de baja de documentos con respaldo de un acta de detalle y características de tales documentos que entre otros correspondieron a: catastro de recaudación de valores exigibles por consumo y órdenes de pago; finalmente se han realizado cambios de las instalaciones de archivo, siendo la ultima reubicación realizada en abril del año 2009; y se emiten reportes por requerimiento.

Adicionalmente se procedió a realizar una entrevista al Señor encargado de archivo quien indicó que se procede en la Unidad de Contabilidad a enviar tramite en copia o en ocasiones se registra perdida de documentación; de ello se evidenció de que en el archivo de ingresos por el periodo comprendido del 1 de julio al 30 de septiembre



del 2008 se registró la falta de tramite del cliente RP, contabilizado en el asiento No 77 del 27 de julio del 2008, no fue hallada.

Conclusión:

El sistema de archivo de la Unidad de Contabilidad y Documentación obedece a la normativa de control interno establecido en lo referible al título 210.04 relativo a documentación de respaldo y su archivo que indica que debe estar organizado conforme a la realidad y necesidades institucionales, de acuerdo a procedimientos adecuados que aseguren su conservación y custodia, conforme a un orden cronológico y secuencial, conservados durante el tiempo que fijen las disposiciones legales vigentes. A ello es necesario agregar que los documentos conservados.....por el periodo establecido en la Ley General de Procesos de Baja; y finalmente de que se debe ejercer mayor control en cuanto a la custodia de documentos para cuidar de que se remita el tramite original, a excepción de aquellos que se deban conservar en la Unidad de Contabilidad dado su carácter.

Resultados de la Ejecución:

Cumplimiento de recomendaciones

En respuesta a la aplicación de la revisión y comprobación del cumplimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de examen especial al “desarrollo del sistema de gestión comercial y facturación SIGECOM”; y del informe UAIE: 01;2005-10-05; TLCYR-01-05 denominado Examen Especial a la “Determinación de tarifas, emisión del consumo y control de títulos de crédito de teléfonos”, este ultimo por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2003 al 31 de marzo del 2005 y remitido a Gerencia para la aplicación de recomendaciones el día 19 de diciembre del 2005; fue ejecutado a excepción de la recomendación que a continuación se indica.

*“... **Recomendación:** Deberá validar y actualizar las tarifas telefónicas para llamadas de Larga Distancia Regional y Nacional de la Categoría B en*



la Página Web de ETAPA, una vez que la Dirección de Planificación le remita las tarifas con la autorización de la Gerencia... “

Como indicación en el hecho subsecuente del examen referido, el equipo de auditoría observó dicha actualización; sin embargo se procedió a revisar la página web de ETAPA el 20 de agosto del 2009, y se evidenció que no se hallaba publicada la tabla de pliego tarifario del servicio telefónico provenientes de llamadas de larga distancia Regional y Nacional. Se indica que se debe proceder a la ejecución de dicha recomendación para evitar incumplir lo indicado en el artículo 92 de la LOCGE que señala:

“(...) Las recomendaciones de auditoría, una vez comunicadas a las instituciones del Estado y a sus servidores, deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio; serán objeto de seguimiento y su inobservancia será sancionada por la Contraloría General del Estado...”

“...Publicación del pliego tarifario telefónico proveniente de llamadas de larga distancia Regional y Nacional en la página web “

Recomendación:

Al Director de Informática

18. Se publique en la página web de ETAPA el pliego tarifario telefónico proveniente de llamadas de larga distancia Regional y Nacional, para dar cumplimiento cabal a las recomendaciones que en los exámenes especiales se emiten.

Conclusión:

No se realizó la publicación del pliego tarifario telefónico para las tarifas de llamadas de larga distancia regional y nacional.

“...Celebración de convenios para actualización de la clave catastral con la I. Municipalidad de Cuenca...”

“...Control del trámite de notificaciones...”

Recomendación:



Al Gerente General

19. Se celebren convenios con la I. Municipalidad de Cuenca en la que se permita la permuta de información en lo relativo a actualización de la clave catastral.

Al Jefe de la Unidad de Facturación y Cartera Activa

20. Se ejecuten procedimientos de control sobre las actividades ejecutadas por los notificadores, en lo que respecta revisión del cumplimiento del trámite de forma adecuada.

Se procedió a realizar una revisión documental de las notificaciones y entrevista a un notificador; como respuesta a dicho proceso se evidenció que se dio cumplimiento con los requerimientos legales establecidos en cuanto al formato de las notificaciones en el artículo 108 y 109 del Código Tributario; sin embargo en lo relativo a presentación y emisión de rubricas que plasman los notificadores se halló diferencias; como ejemplo se citan las notificaciones No 255783, 256155, 255783, 2832341, 255921 y la 2871952, por los demás se indica que los requisitos de dichos formatos surten los requisitos necesarios para efectos legales.

Situación presentada debido a la falta de adopción de medidas de control sobre el trámite de notificaciones que se conserva en la institución y a que se debe dar cumplimiento de los plazos establecidos para el cumplimiento del debido proceso, entendido este como el trámite que habrá de seguirse hasta la instancia coactiva.

Las normas generales de control interno señalan en título 110.07 relativo a evaluación del control interno lo siguiente:

“(...) cualquier funcionario que tenga a su cargo un programa, proceso o actividad, periódicamente evalúe la eficiencia del control interno y comunicará los resultados ante quien es responsable. Un análisis periódico de la forma en que ese sistema está operando le proporcionará al responsable la tranquilidad de un adecuado funcionamiento, o la oportunidad de su corrección y fortalecimiento...”



Las normas generales de control interno señalan en título 120.05 relativo a actividades de monitoreo y/o supervisión lo siguiente:

“(...) El monitoreo se lleva a cabo de tres formas: .- Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad (...).- De manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (...)”

Lo anotado afectó a que se pueda dar garantía de la efectiva ejecución de la entrega del trámite de notificaciones.

Conclusión:

La evaluación y monitoreo del cumplimiento del trámite de notificaciones presenta deficiencias en lo relativo al control de cumplimiento de actividades, ello es necesario para dar fe del cumplimiento del debido proceso.

“...Archive en cada una de las instancias respectivas, la documentación que para efectos de control se emita...”

Recomendación:

Al Gerente, al Jefe de la Unidad de Facturación y Cartera Activa y al Director Financiero

21. Se proceda al archivo en cada una de las instancias de Facturación y Cartera Activa, Contabilidad Gerencia de la copia de las notas de crédito que se emitan manualmente.

Se procedió a revisar el archivo de devolución de valores cobrados en exceso tramitados manualmente y se evidenció que los documentos obedecen a un orden predefinido que incluye asiento contable, comprobante de pago, acta de devolución, informe de devolución, nota de crédito, facturas relativas al periodo de reclamo, y orden de trabajo; como resultado de dicha revisión se evidenció que en la Unidad de Contabilidad y Documentación se archiva la nota de crédito original y sus copias en un número variable de 3 a 4 en todos los tramites revisados .



Situación presentada debido a que se discontinuó el proceso de custodia de documentos en las instancias en las que se realiza dicho trámite, a excepción de la Unidad de Facturación y Cartera Activa, donde se corroboró que efectivamente se archiva el proceso.

Las normas de control interno en el título 130.05 de herramientas para evaluar las actividades de monitoreo y/o supervisión señalan:

“(...) La supervisión continua se aplicará en el transcurso normal de las operaciones, incluye las actividades habituales de gestión y supervisión, así como otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno. Se analizará hasta qué punto el personal, en el desarrollo de sus actividades normales, obtiene evidencia de que el control interno sigue funcionando adecuadamente.”

Lo anotado afectó a que se disponga de un archivo en las Unidades de Facturación y Cartera Activa, Gerencia y Contabilidad del trámite de devolución de valores cobrados indebidamente, que respalde la participación y ejercicio del control en cada una de las instancias señaladas.

Conclusión:

Las notas de crédito se archivan en la Unidad de Contabilidad y Documentación, con un número de copias de 3 y 4, ello debido a que se dejó de conservar y custodiar dichos archivos en las instancias que participan del trámite, y de que los clientes no quieren recibir dicho trámite, ello afectó a que se disponga de las copias de las notas de crédito en las instancias correspondientes.

“...Monitoree y vigile la correcta operatividad del sistema informático en periodos indeterminados...”



Recomendación:

Al Director de Informática y al Jefe de la Unidad de Facturación y Cartera Activa

22. Se monitoree y evalúe en periodos independientes la funcionalidad del sistema informático; y, continúe con el proceso de control que sobre los cambios de pliego tarifario y condiciones de clientes prestados como valor agregado por los inspectores de la institución.

Se procedió a revisar los informes de devolución de valores cobrados indebidamente; y se realizó un re cálculo de dichos valores evidenciándose que dichos cálculos no presentan errores, a excepción del cliente PP No 56, a quien se le re facturó y devolvió 6.75 USD menos de lo debido; además que por concepto de des calibración del sistema se presentó una diferencia de 0.3 USD; y de 0.73USD en los valores devueltos en los clientes 56 y 58; de los cuales el cliente 58 por observancia en el sistema informático ha sido corregido.

Situación presentada debido a que en el primero de los casos se registró fallo en el re cálculo; y en el segundo de los casos el fallo se causó por des calibración del sistema; dichos errores representan el 3.38% de la población revisada, sin embargo se indica que la población revisada procede de la base de datos del sistema informático anterior; y, que para el caso del tramite realizado para la mayoría de los clientes se parte de la base de datos disponibles en el actual sistema informático.

Las normas generales de control interno señalan en titulo 120.05 relativo a actividades de monitoreo y/o supervisión lo siguiente:

“(...) el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. *Debe orientarse a la identificación de controles débiles o insuficientes, para promover su reforzamiento* (...) Los elementos que conforman las actividades de monitoreo o supervisión son: .- ☐ ☐ *Actividades de supervisión continua;* .- ☐ ☐ *Evaluaciones puntuales;*.-☐ ☐ *Comunicación de deficiencias;* y,.- ☐ ☐ *Evaluaciones.*(...)



Las normas generales de control interno señalan en título 400.03 relativo a operaciones y mantenimiento lo siguiente:

“(...)Los sistemas en operación se someterán a constantes pruebas y evaluaciones para identificar inconsistencias o inconformidades respecto a su funcionamiento. Para solucionar estas deficiencias se aplicarán los procedimientos de mantenimiento de los sistemas, los mismos que serán definidos por la entidad. Para el mantenimiento de sistemas, la entidad contará con mecanismos documentados de los cambios y ajustes efectuados.(...)”

El COBIT 4, indica que el control de salida de datos implica que:

(...) AC14 Cuadre y conciliación de salidas.- Las salidas cuadran rutinariamente con los totales de control relevantes (...).-AC18 Protección de información sensible durante su transmisión y transporte.- Se proporciona una protección adecuada contra accesos no autorizados, modificaciones y envíos incorrectos de información sensible durante la transmisión y el transporte.

Lo anotado afectó a que se realice una devolución en menos de 6.75 USD al cliente PP; y en más por 0.3 USD para el cliente 56, en valores monetarios no significativos.

Conclusión:

El proceso de cálculo de los valores re facturados por cobro indebido que se realiza con tramite manual presenta un nivel optimo de operación para la aplicación de formulas, y se dispone de un margen de error de 3% de desfase de dicho calculo causados por concepto de des calibración del sistema informático; y, por error en su cálculo; estos errores han generado equivocaciones en los valores devueltos en montos no significativos en relación con la frecuencia de ocurrencia de errores y valor significativo del monto.

“ ... Evaluación y mantenimiento de los registros de control contable de forma periódica...”



Recomendación:

Al Contador General

23. Se proceda a dar mantenimiento y a evaluar la funcionalidad de los registros de control llevados en la Unidad de Contabilidad, de forma eventual.

Se procedió a realizar la revisión de los registros de control de cartera de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, telefonía, banda ancha, internet y red de datos; mismos que se integran en dos reportes; el de agua y de teléfonos; de ellos se evidenció que en el mes de julio del 2008 no se realizó una descripción del detalle monetario de los saldos relativos a: saldo inicial, emisiones y recaudaciones; adicionalmente se reportó diferencia en el valor numérico en el mes de agosto del 2008 de la cartera de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado; dicho valor de desfase representa el 0.13% del saldo conciliado, y en términos monetarios es de 3295.31 USD. Adicionalmente se agrega el hecho de que no se ha ejecutado la conciliación de cartera desde el 1 de enero hasta la relativa del mes de diciembre del 2009.

Situación presentada debido a que no se registró el valor de la sumatoria de los valores parciales en el mes de julio del 2008; y, porque hubo un error en la sumatoria de los valores parciales relativos a emisiones y recaudaciones del mes de agosto del 2008; y finalmente y en último término la no realización de la conciliación de cartera para el ejercicio fiscal 2009 se debió a que no se coordinó ejecutar dicho proceso entre el responsable de la Unidad de Contabilidad y la Dirección de Informática.

Las normas generales de control interno señalan en título 110.10 relativo a control interno concurrente lo siguiente:

“(...) Los niveles de jefatura y otros cargos que tengan bajo su mando a un grupo de servidores, establecerán y aplicarán mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el objeto de asegurar:-1. El logro de los resultados previstos;- 2. La ejecución eficiente y económica de las funciones



encomendadas a cada servidor; (...)- 6 .La adopción oportuna de las medidas correctivas necesarias.”

Las normas generales de control interno señalan en título 120.04 relativo a sistema de información comunicación lo siguiente:

“ . La calidad y oportunidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la máxima autoridad para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable...”

Las normas generales de control interno señalan en título 210-06 relativo a conciliación de los saldos de las cuentas lo siguiente:

“(...)- Los responsables de efectuar las conciliaciones de las cuentas, dejarán constancia por escrito de los resultados, y en el caso de determinar diferencias, se notificará por escrito a fin de tomar las acciones correctivas por parte de la máxima autoridad...”

Lo anotado afectó a que se de fe de la funcionalidad de los reportes de conciliación de valores de cartera como instrumentos de control.

Conclusión:

Los reportes de conciliación de cartera de los servicios públicos prestado por ETAPA no presentan en el mes de julio para el servicio de teléfonos el detalle de los valores; y para el mes de agosto se registró diferencias de los cruce de valores realizados con el Departamento de Informática, lo cual afecta al cumplimiento de la funcionalidad del control interno en dicho aspecto.

“...Análisis y decisión sobre las acciones a tomar sobre los saldos de la cartera irrecuperable...”



Recomendación:

Al Director Financiero y a la comisión que se forme para el análisis de cartera irrecuperable

24. Se forme una comisión de análisis de cartera irrecuperable, y en ejercicio de sus facultades legales se proceda a autorizar el incremento del ratio de provisión de cuentas incobrables; o en su caso se decida autorizar la realización del registro del asiento de provisión de cuentas incobrables de manera directa para no afectar al patrimonio a todas las cuentas declaradas incobrables en el informe de calificación de cartera.

Se procedió a revisar, analizar la situación de cartera, su antigüedad y verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, y se evidenció que la Unidad de Recuperación lleva un registro recurrente del proceso de depuración de cartera, en el cual se determinó que el 7.85% de los valores emitidos en periodos anteriores son mayores a 60 meses, mismo que representa el 31.63% de la cartera pasiva; y que el 16.98% de los valores emitidos por su antigüedad se ubican entre 6 y 60 meses, valores que en relación a la cartera pasiva representa el 68.36%, y en materia de su recuperación que el índice de rotación de cartera en los meses de julio a septiembre del 2008 osciló entre 0.98 y 0.99 veces, y en los meses de febrero a marzo del 2009 de 1 a 2 veces; y en lo relativo al cumplimiento de las disposiciones legales se evidenció que se dio cumplimiento con el numeral 2.2.12.3 relativo a provisiones, publicado en las Normas del Sistema de Administración Financiero; en lo concerniente al porcentaje equivalente que deben alcanzar los saldos pendientes de dudosa recuperación (10%). De tales resultados se determina que se encuentra en ejecución un proceso de depuración de cartera que lleva un control a detalle de los adeudos que por la prestación de servicios públicos mantiene la empresa.

Las normas generales de control interno señalan en título 210-03 relativo a la integración contable de las operaciones financieras lo siguiente:



“(…) La función de la contabilidad es proporcionar información financiera válida y confiable para la toma de decisiones y responsabilidad de los funcionarios que administran fondos públicos. (…)”.

Las normas generales de control interno señalan en título 120.04 relativo al sistema de información y comunicación lo siguiente:

“(…) La calidad y oportunidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la máxima autoridad para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable... (…)”

Conclusión:

La situación y antigüedad de cartera a raíz de la constitución de la instancia de la Unidad de Recuperación ha denotado un crecimiento en el índice de recuperación de cartera, y el ejercicio de mayor control en la antigüedad de valores; sin embargo los resultados que arrojen el informe de calificación de cartera en materia de cartera incobrable deberán de ser sujetos a análisis por una comisión para que analice las acciones financieras a tomar, mismas que pueden implicar realizar un asiento de provisión directo que no afecte al patrimonio bajo autorización de la autoridad superior; o en su efecto autorizar el incremento del porcentaje de provisión de cuentas incobrables vigente.

“...Comunicación de la modalidad de facilidades de pago, como forma de diferimiento de las obligaciones generadas por la prestación de servicios públicos...”

Recomendación:

Al Gerente General y Gerente de Comercialización

25. Se dé a conocer a la ciudadanía sea mediante un aviso en la planilla u otra modalidad de comunicación, la concesión de facilidades de pago como forma de diferimiento de las obligaciones que se generen por la prestación de servicios públicos; exigiendo adjuntar a la petición que habrán de realizar los requisitos documentales que soporten y den fe de los impedimentos económicos que lo



afectan, pudiendo considerarse aspectos como afectación y perjuicio a la liquidez, situación a la actividad económica y/o productiva.

Se procedió a revisar los aportes iniciales receptados para la concesión de facilidades de pago, durante los meses de julio a septiembre del 2008, y se evidenció que el 2.49% de toda la población no alcanzó a cancelar el porcentaje del 20% hasta un periodo de 4 meses, y el 6,57% de los clientes con mora de más de cinco meses no canceló el 50% establecido internamente, sin embargo su aporte inicial si superó el 20%; no obstante de toda la población analizada se determinó que el 30.20 % de la población no se acogió a la modalidad de facilidades de pago.

Situación presentada debido a la falta de comunicación a la ciudadanía sobre la modalidad de diferimiento de las obligaciones generadas por la prestación de servicios públicos, porcentaje de abono inicial y consideraciones establecidas para la concesión de facilidades de pago.

El art 152 relativo a compensación o facilidades para el pago, del Código Tributario, en el numeral 3 señala entre los requisitos para su concesión:

“... Oferta de pago inmediato no menor de un 20% de la obligación tributaria y forma en que se pagaría el saldo (...)”

En la página web de ETAPA, se señala como valores empresariales lo siguiente:

“...Generadores de desarrollo sustentable (...).-Vocación de servicio para satisfacer al cliente: La actitud primordial del personal de la empresa es atender las necesidades del cliente y satisfacer sus expectativas (...).- Servicios y productos de calidad, a su alcance; y.- Contribuimos a su bienestar y progreso...”

Lo anotado afectó a que se dé un crecimiento de la cartera de los servicios públicos, y consecuente aumento de costos y gastos que implican la gestión de recuperación.

Conclusión:

El pago inicial concedido para las facilidades de pago en un 2.49%, no alcanzó a cubrir el 20% admitido por el Código Tributario; y el 6.57% no cubrió el 50%



establecido para los clientes con mora superior a 4 meses; además el 30.20%, de los usuarios que registraron retrasos en sus planillas no accedieron a facilidades de pago, ello afectó a que se registre un crecimiento de la cartera de los servicios públicos, conjuntamente con los costos y gastos que conlleven su recuperación.

“...Indique el número de orden en el formato de todas las notificaciones emitidas...”

“...Se considere la inclusión en el detalle de la fecha desde la cual se cobrarán intereses...”

Recomendación:

Al funcionario responsable del Juzgado de Coactivas

26. Se proceda a imprimir en el formulario de todas las notificaciones emitidas, el número de orden.
27. Se considere la inclusión en el detalle de la fecha desde la cual se cobrarán intereses.

Se procedió a revisar el formato de los documentos que respaldan el debido proceso para dar seguimiento de la acción coactiva, evidenciándose que, el formato de las notificaciones emitidas en el Juzgado de Coactivas, no dispone del grabado del número de orden, y que los títulos de crédito emitidos no contienen el detalle de la fecha desde la cual se cobrará intereses.

Situación presentada debido a que la instancia del Juzgado de Coactivas, está en estructuración, sus actividades son compartidas y los documentos emitidos para el control, no tienen designación explícita del responsable de su emisión y revisión periódica de su secuencia numérica.

Las normas de control interno en el título 210.07 de formularios y documentos señalan:



“(…) Los formularios utilizados para el manejo de recursos materiales o Financieros y los que respalden otras operaciones importantes de carácter técnico o administrativo serán reimpresos y pre numerados.”

El Código Tributario en su artículo 150 señala:

“(…) Requisitos.- Los títulos de crédito reunirán los siguientes requisitos: .- 6. La fecha desde la cual se cobrarán intereses, si éstos se causaren; y, (...).-La falta de alguno de los requisitos establecidos en este artículo, excepto el señalado en el numeral 6, causará la nulidad del título de crédito.”

Lo anotado afectó a que se lleve un adecuado control de los documentos emitidos, que permitiría ejercer de forma adecuada las actividades de control, y de monitoreo y supervisión en esta instancia; y en el segundo caso, de que no se ejecute una comunicación formal de la fecha a partir de la cual se causan intereses por el consumo de los servicios públicos.

Conclusión:

El formato de las notificaciones, emitidas por la instancia de Juzgado de Coactivas, no incluyen el número de orden, mismo que al no disponer de un funcionario exclusivamente designado para su emisión y otro para su revisión periódica de su secuencia numérica, ha imposibilitado llevar un adecuado control de los mismos. Por otra parte aunque se indica que la no inclusión de la fecha a partir de la cual se causarán intereses, se considera importante su inclusión para efectos de formalizar el costo del dinero que se está adicionando a la deuda.

“...Coordine actividades de control que monitoreen la calidad de la información que se archiva como documentos de respaldo de las operaciones de baja de valores...”

Recomendación:

Al Director Financiero en coordinación con el jefe de la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de deudas, y el Director de Informática.



Se proceda a coordinar las operaciones financieras relativas a bajas de valores, para precautelar que la misma sea impresa y archivada luego de superar situaciones de des calibración del sistema informático, ello le permitirá disponer de archivos con documentación de soporte adecuada.

Se procedió a revisar los cálculos ejecutados para la determinación de los valores de baja tomando los valores del archivo de la Unidad de Contabilidad y se procedió a la verificación de los mismos con la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de Deudas; dichos procesos se aplicaron a todas las bajas ejecutadas por concepto del servicio de agua potable y alcantarillado que en suma representan el 0.04% del total de los clientes de la institución y el 8% del total de los reclamos presentados en los meses de julio a septiembre del 2008, y como resultado se evidenció que dichos valores aunque no presentan errores en su cálculo, si presentan diferencia en los valores registrados, así por ejemplo los clientes PA, GC y QT.

Situación presentada debido a la falta de coordinación de medidas precautelares a la impresión y archivo de documentos de respaldo de las operaciones de baja de valores.

Las normas generales de control interno señalan en titulo 110.10 relativo a control interno concurrente lo siguiente:

“(...)La información que emita la entidad será clara y con un grado de detalle ajustado al nivel de decisión que utilice, que se refiera tanto a situaciones financieras como operacionales, cumpliendo varios atributos, tales como:.-Contenido apropiado;.-□□ Calidad;.-□□ Oportunidad;□□ Actualización;.-□□ Exactitud; y,□□□□ Accesibilidad.”

Lo anotado afectó a que se de fe de la calidad de la información contenida en los informes de baja de valores.



Conclusión:

Los valores registrados en el informe de baja de valores, documento que se archiva en la Unidad de Contabilidad, presenta diferencia de aquellos valores que digitalmente se dispone en la institución, esta situación se presenta debido a des calibraciones del sistema informático, sin embargo afecta a la calidad de la información que se archiva.

“...Cuenta con registros y archivos de los abonados condonados de fácil disponibilidad y acceso...”

Recomendación:

Al Director de Informática.

28. Se proceda a comunicar a los funcionarios responsables del procesamiento de datos, su responsabilidad para la clara e inmediata ubicación e identificación de los registros del sistema de contabilidad, durante al menos 10 años.

Se procedió a verificar que la condonación (ley No2007-89) ejecutada el 26 de noviembre del 2009, fue aplicada conforme a las estipulaciones de tiempos y montos establecidas para la baja de valores, en dicho proceso no se detectó error alguno; sin embargo el primer proceso de auditoría se programó para verificar el proceso de remisión efectuado a inicios del mes de enero del 2008, pero dicha información no estuvo disponible para efectos de la ejecución del presente examen especial.

Situación presentada debido a la falta de documentación de los cambios o ajustes ejecutados en el sistema informático dada la modificación de dicho sistema en el ejercicio fiscal 2008.

Las normas generales de control interno señalan en título 210.04 relativo a documentación de respaldo y su archivo lo siguiente:

“(...) Toda entidad pública dispondrá de evidencia documental suficiente,



Pertinente y legal de sus operaciones. *La documentación sustentatoria de transacciones financieras, operaciones administrativas o decisiones institucionales, estará disponible, para acciones de verificación o auditoría, así como para información de otros usuarios autorizados, en ejercicio de sus derechos.(...)-La documentación sobre operaciones, contratos y otros actos de gestión importantes debe ser íntegra, confiable y exacta, lo que permitirá su seguimiento y verificación, antes, durante o después de su realización por los auditores internos o externos.”*

La normativa del sistema de administración financiera, en el numeral 3.2.21 relativo a documentación, formularios y registros contables indica:

“(...)Los documentos contentivos de cifras, formularios y registros del Sistema de Contabilidad en las instituciones del Sector Público, se los mantendrá y conservará (...), de modo que permitan su clara e inmediata ubicación e identificación, durante al menos 10 años. (...)-La documentación fuente, registros y archivos del sistema de contabilidad estarán disponibles, en cualquier momento, para fines de auditoría.”

Las normas generales de control interno señalan en título 400-03 relativo a operación y mantenimiento para el área de sistemas de información lo siguiente:

“(...) Para el mantenimiento de sistemas, la entidad contará con mecanismos documentados de los cambios y ajustes efectuados.”

Lo anotado afectó a que no se disponga de los registros de los abonados que recibieron el beneficio de la condonación en la primera fase ejecutada a principios del 2008, información útil para efectos de la aplicación de procesos en el presente examen especial.

Conclusión:

Los registros y archivos digitales de los abonados que fueron dados de baja, a efectos de la aplicación de la ley 2007-89 no fueron puestos a disponibilidad del examen especial a la cartera de los servicios públicos prestados por ETAPA, esta situación se debió a la falta de documentación de los ajustes que en dicho sistema se realizaron con motivo de la modificación del sistema informático.



CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES

FORMATO 3ª

Cronograma de aplicación de recomendaciones



ENTIDAD EXAMINADA: _____

CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES

N o	Cargos/Recomendaciones	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	Firmas de los servidore s responsa bles del cumplimie nto o aplicación
		A	B	A	U	U	G	E	C	O	I	N	E	
	Al Gerente General de ETAPA													
	Convenir con la I. Municipalidad de Cuenca se desarrollen interfaces para realizar un cruce de información directo relativo a claves catastrales de los clientes; ello facilitaría la solución de tramites como los relativos a entrega de notificaciones, ello ayudará a la reducción de anulación de títulos de crédito y facilitará su recuperación, dado que se superará la des actualización de datos de los clientes.				X									



	Conjuntamente con el Depto. Legal realicen la revisión, análisis y actualización del Manual Orgánico Funcional acorde a la distribución y denominación funcional vigente en el año 2009, y dispondrá a su vez al Director de Recursos Humanos para que a su vez se definan a niveles operativos manuales o instructivos de procesos y actividades a tal grado que la delimitación no afecte al eficiente desenvolvimiento del personal.					x													
	Dispondrá al Depto. Legal realice la redacción y publicación de un cuerpo legal relativo a la Ordenanzas de Regulación, Administración y Tarifas de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado actualizados, mismos que han sido objeto de múltiples modificaciones aplicados a manera de disposiciones; ello es necesario para en primera instancia disponer de un marco legal adecuado, legítimo y sustentable y en segundo lugar porque es necesario que dichas disposiciones en cumplimiento de la jerarquización de las leyes sean redactadas y estén disponibles en el nivel que les corresponde, y evitar que se presenten casos de superposición de la base legal; además de ello se dispondrá que se elabore un reglamento que norme la fórmula de cálculo y criterios relativos a tiempos y volumen para la determinación del valor a cancelar para las instalaciones fraudulentas, dado que las mismas son calculadas en base de criterios de presunción, ello le permitirán disponer de un marco legal adecuado y justo para la					x													



legislación de las situaciones que por este concepto se presenten. Finalmente se dispondrá que se elabore un pronunciamiento que establezca las garantías que se admitirán para la concesión de las facilidades de pago por un período de hasta 2 años puesto que dado el objetivo de la empresa es necesario desarrollar un marco legal en este concepto.														
Dispondrá al Director del Departamento de Recursos Humanos se desarrolle un reporte que indique el levantamiento de funciones conforme a dicho manual, y a niveles inferiores se elabore un esquema de actividades y procedimientos de responsabilidad de cada funcionario que labora en la institución.								X						
Dispondrá al Jefe de la Unidad de Micro medición y al funcionario responsable de la Unidad de Facturación y Cartera activa <i>la elaboración de formato de ordenes de trabajo adecuados para los tramites por concepto de devolución de valores por cobro indebido, y baja que señalen casilleros relativos a volumen de consumo leído por el inspector, meses leídos, detalle de los conceptos que por dicho trámite se realizan, prolongación de la fecha registrada para la solución de trámites, permitirán llevar un optimo control de las actividades ejecutadas en lo relativo a trámite de reclamos por devolución de valores por cobro indebido y por baja de valores por el mismo concepto, además la emisión de rubricas de los funcionarios responsables en informes y reportes presentados por las Unidades de Micro medición, y de Facturación y Cartera Activa (catastro de emisiones) permitirán cumplir con los principios de</i>				X										



ANDREA GONZÁLEZ /2010



ANDREA GONZÁLEZ /2010



Conjuntamente con el Director de Informática se automatice en el programa informático <i>las transacciones relativas a devolución de valores cobrados indebidamente para con ello</i> llevar un mayor control de las operaciones que por este concepto se realicen, además que permitirá optimizar la utilización del recurso humano del área de contabilidad; de dar cumplimiento del trámite en menor tiempo.; y, finalmente permitiría reducir el riesgo que se genera por el recurso humano				X															
Conjuntamente con el Director de informática y el Tesorero dispondrá se diseñe <i>en el programa AS-400 con criterios de migración de datos adicionales de los abonados, para la Unidad de Tesorería</i> , que incluyan código de clientes actualizados, y permita la consolidación de la información por mes, año que indiquen la antigüedad de saldos, factura, títulos de crédito, montos, tipo de cliente, plazos de pago, catastros ; y otros relativos a filtración de deudas automáticas que estén en posición de poder ser compensadas, de prescribir o que interrumpan el proceso de acción coactiva por alegación de parte o por su pago; situación legal del abonado tales como: en juicio, en gestión, en recuperación y no recuperado, en embargo o declaración de quiebra o insolvencia, cancelación del permiso de operación o liquidación de una sociedad.				X															
Dispondrá al personal de contabilidad se realice la remisión de la documentación original de todo trámite realizado a la Unidad de Contabilidad y documentación no siempre a la Unidad de	X																		



Contabilidad y Archivo, y además que se proceda al archivo de las notas de crédito emitidas manualmente en cada una de las instancias que participan del trámite de devolución de valores ello permitiría para el primer caso constituir un archivo que cumpla con las políticas de control institucional y para el segundo dar seguridad de que las copias son utilizadas como documentos de control en las dependencias respectivas.																			
Dispondrá al Contador General se ejecuten controles recurrentes de los reportes de conciliación de cartera de los servicios públicos, ello garantizará la funcionalidad de dichos reportes como mecanismos de control.	X																		

Al (Máxima Autoridad de la Entidad: Presidente del Directorio, Ministro, Gerente General, Director Ejecutivo, etc.)

Al (Director, Gerente, Jefe de Departamento, Jefe de Área, u otro servidor o servidores de la entidad encargados de la aplicación de la (s) recomendación (es).

Nota: las recomendaciones que constan en el borrador del informe y que son puestas en conocimiento de los servidores responsables de su aplicación en la entidad examinada, se encuentran sujetas a cambios durante el proceso de revisión hasta el trámite de la aprobación final del informe.

Elaborado por

Revisado por

Nombre del Jefe de Equipo

Nombre del Supervisor



CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Culminada la aplicación teórica – práctica del examen a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales de Cuenca, con énfasis en ETAPA, desarrollada en torno a los objetivos predefinidos en el diseño de tesis se presentan las siguientes conclusiones y recomendaciones.

MARCO TEÓRICO

Conclusiones:

Las fuentes bibliográficas utilizadas para el desarrollo del marco teórico relativo a la conceptualización de la organización de los servicios públicos en el capítulo uno, y de los conceptos básicos de examen especial en el capítulo dos, fueron tomados casi en su totalidad del cuerpo legal ecuatoriano que incorpora como fuentes primarias a la Constitución Política de la República, la Ley de Régimen municipal, manuales y normas emitidas por la Contraloría General del Estado; de tal manera que el respaldo teórico utilizado para el presente tema de investigación denota respeto a la legislación ecuatoriana y suficiencia para garantizar la aplicabilidad del proceso de examen especial desarrollado.

Recomendaciones:

El profesional que labora en el campo de la auditoría de las empresas municipales, auditores externos o quienes deseen incursionar en el campo de la auditoría gubernamental deberá observar y dar cumplimiento estricto de la base legal establecida por la Contraloría General del Estado en todos sus aspectos, es decir desde la forma en que es desarrollada el examen, hasta la forma de elaboración y presentación de la información de auditoría, a tales consideraciones se indica que el marco teórico desarrollado en torno a la organización de los servicios públicos en la realidad ecuatoriana y el desarrollo de conceptos básicos del examen especial



conjugados se presentan como guía integral del examen especial para dichos profesionales.

ASPECTO METODOLÓGICO

Conclusiones:

De la aplicación de la metodología desarrollada en Auditoría Gubernamental a manera de procesos y técnicas de auditoría en el examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales se construyó un proceso metodológico de examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales de Cuenca, en razón de los objetivos, actividades y resultados que dicha auditoría considera; como evidencia de ello se han presentado los procesos de planificación preliminar, planificación específica, ejecución, comunicación de resultados y seguimiento de recomendaciones; y, como resultado de ello se ha emitido un informe de auditoría.

Recomendaciones:

El desarrollo del proceso metodológico del examen especial conforme a la normativa de la auditoría gubernamental ecuatoriana, permitieron alcanzar un alto desempeño en el desarrollo del examen, por lo que considero una guía básica para los profesionales y los estudiantes que laboren o incursionen en esta área de la auditoría en particular, y para constituirse en una base para las investigaciones que sobre el examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales se realicen.



PARTE OPERATIVA

Conclusiones:

EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CUENCA:

El proceso de examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales de Cuenca desarrollado, si puede ser aplicado pero con alcance solo en ETAPA, la EMAC, EMTET y EMUCE, dado que en las mismas se desarrollan actividades similares en lo relativo a: la determinación del valor de consumo, facturación, contabilización, recuperación de valores de cartera y baja de valores de cartera vencida; y como resultado de la aplicación práctica de dicho proceso al control administrativo ejercido por las empresas municipales sobre dicha cartera se concluye que la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales ETAPA, EMAC, EMTET y EMUCE, en lo que respecta al diseño y funcionalidad del control administrativo presenta resultados razonables.

ENFASIS DEL EXAMEN EN ETAPA:

En su aplicación en ETAPA se concluye que cartera de los servicios públicos, excepto por el efecto de los ajustes, si los hubiere o que pudieran haberse determinado si hubiésemos podido examinar evidencia en relación con el seguimiento de los abonados en mora de siete meses y más o del proceso coactivo ejecutado desde la emisión de la orden de pago hasta la emisión de la orden de cierre; presentan razonablemente la situación financiera, y cumplen las leyes y los controles administrativos en forma adecuada”.

Recomendaciones:

EMPRESAS MUNICIPALES DE CUENCA:

Las empresas podrán considerar implementar las recomendaciones emitidas relacionadas con cartera de los servicios públicos en cuanto a:



- a) Publicación en la página web de pliegos tarifarios y/o tasas, según sea el caso.
- b) Archivo de los documentos de soporte en cada una de las instancias que la empresa haya determinado.
- c) El diseño de un programa adecuado que permita migrar los datos de los abonados bajo cualquier criterio.
- d) Desarrollo de reportes de control, tales como los de conciliación de cartera, en la medida de las necesidades institucionales.
- e) Control de la cartera incobrable, mediante la preparación de un informe de calificación de cartera.

ENFASIS DEL EXAMEN EN ETAPA:

La empresa deberá considerar la ejecución de un examen especial al segmento de la cartera vencida que se encuentra en proceso de coactiva, que de seguimiento al trámite legal que implica la emisión de títulos de crédito, plazos que implican el seguimiento del trámite legal, y procesos desarrollados hasta la emisión de la orden de cierre del caso.



BIBLIOGRAFÍA:

LIBROS:

- CPA DÁVALOS ARCENTALES Nelson, 1984², Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoría, Editorial Ecuador Quito, República del Ecuador.

TESIS:

- CABRERA, Fulvio, 1993, La privatización de los Servicios Públicos a juicio de los usuarios de Cuenca, Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Políticas y Sociales, Universidad de Cuenca, Cuenca- Ecuador.
- ABRIL, Teodoro, Auditor General de la UAI de la I. Municipalidad de Cuenca, Manual Específico de Auditoría de Gestión, 2009, Cuenca-Ecuador.
- ORDÓÑEZ, Ana y SARANGO María, 2009, Auditoría de Gestión a la Empresa Municipal de Servicios de Cementerio, Salas de Velaciones y Exequias de la ciudad de Cuenca (EMUCE), desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2007, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad de Cuenca, Cuenca – Ecuador.

PUBLICACIONES:

- NIA 1
- Asamblea Nacional Constituyente, 1998, Constitución Política de la República del Ecuador, En: Gaceta Constitucional de Junio de 1998, Registro Oficial 1, 11-VIII-98, Riobamba-Ecuador.
- Asamblea Nacional Constituyente, 2008, Constitución Política de la República del Ecuador, En: R.O. No 449, del 20 de octubre del 2008.
- Comisión de Legislación y Codificación del H. Congreso Nacional, 2005, Ley Orgánica de Régimen Municipal, Codificación 16, En: Registro Oficial Suplemento 159 de 5 de Diciembre del 2005, http://74.125.113.132/search?q=cache:l-B0ViQIPDEJ:www.loja.gov.ec/loja/index2.php%3Foption%3Dcom_docman%26task



[%3Ddoc_view%26gid%3D84%26Itemid%3D185+Ley+Org%C3%A1nica+de+R%C3%A9gimen+Municipal&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec](#), Quito-Ecuador.

- Ilustre Concejo Cantonal de Cuenca, 2006, Reforma y Codificación de la Ordenanza de Constitución de la Empresa Municipal de Servicios de Rastro y Plazas de Ganado del Cantón Cuenca (EMURPLAG), En: la Imprenta Municipal, abril del 2006, Cuenca- Ecuador.
- EMTET, Plan Estratégico Institucional, 2008, En archivo digital de la Dirección Financiera de EMTET, Cuenca-Ecuador.
- Ilustre Concejo Cantonal de Cuenca, Ordenanza de Creación de la Empresa Municipal de Aseo de Cuenca-EMAC, En: Imprenta Municipal, Cuenca-Ecuador.
- Ilustre Concejo Cantonal de Cuenca, Ordenanza de Constitución de la Empresa Municipal de Servicios de Cementerios, Salas de Velaciones y Exequias de la Ciudad de Cuenca, Reformada y Codificada, En: Imprenta Municipal, Cuenca-Ecuador.
- EMUVI, Plan Estratégico Institucional, 2008, En archivo permanente de la Dirección Financiera de EMUVI, Cuenca, Ecuador.
- Ilustre Concejo Cantonal de Cuenca, 2002, Ordenanza que regula la organización y funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca (ETAPA), En: Imprenta Municipal, febrero del 2002, Cuenca-Ecuador.
- Ilustre Concejo Cantonal de Cuenca, 2006, Reforma a la ordenanza que regula la organización y funcionamiento de ETAPA, En: Imprenta Municipal, noviembre del 2006, Cuenca-Ecuador.
- Consejo Nacional de Modernización (CONAM), Capítulo XXIII: Disposiciones y Principios Generales de la Ley de Modernización del Estado, de la Ley de Modernización del Estado. En: Registro Oficial No 359 de 31 de Diciembre de 1993.
- Contraloría General del Estado, 2002, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. En: <http://www.contraloria.gov.ec/documentos/normatividad/LeyOrgCge.pdf>, Quito-Ecuador.



- Contraloría General del Estado, Código de Ética para los servidores de la Contraloría General del Estado, En: Registro Oficial No 697, Acuerdo No CG034 del 5 de noviembre del 2002, http://www.etapa.net.ec/Empresa/bib_emp_doc/AuditoriaInterna/Codigo%20de%20Etica%20AG.pdf, Quito-Ecuador.
- Contraloría General del Estado, Reglamento Sustitutivo para la elaboración y tramite de informes de examen especial e informes con indicios de responsabilidad penal (...), En: Registro Oficial No 23, Acuerdo No 025-CG, del 10 de septiembre del 2009, Quito-Ecuador.
- Contraloría General del Estado, Reglamento Sustitutivo para la elaboración y tramite de informes de examen especial e informes con indicios de responsabilidad penal (...), En: Registro Oficial No 23, Acuerdo No 025-CG, del 10 de septiembre del 2009, Quito-Ecuador.
- Contraloría General del Estado, Instructivo para la emisión de las órdenes de trabajo para la ejecución de la auditoría gubernamental, (...). En: Registro Oficial No 29, Acuerdo No 025-CG, del 9 de septiembre del 2009, Quito-Ecuador.
- Contraloría General del Estado, Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental, En: Registro Oficial, edición especial No 6, publicada el 10 de octubre del 2002, <http://www.contraloria.gov.ec/documentos/normatividad/NEAG-FIN.pdf>.
- Contraloría General del Estado, Normas de Control Interno, En: Registro Oficial, edición especial No 6, publicada el 10 de octubre del 2002, <http://www.contraloria.gov.ec/documentos/normatividad/NTCI-DOCUMENTO.pdf>, Quito-Ecuador.
- Contraloría General del Estado, 2002, Manual General de Auditoría Gubernamental, En: Acuerdo No 031CG, Corporación Edi-Abaco, <http://www.contraloria.gov.ec/documentos/normatividad/MGAG>, Quito-Ecuador.
- Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, En: <http://www.contraloria.gov.ec/documentos/normatividad/NAFG-ACUERDOINDICE.pdf>, agosto del 2001, pág. 206, Quito-Ecuador.
- Contraloría General del Estado, Capítulo VII: Examen Especial

PAGINAS WEB:



- **www.monografias.com**
- Br. Castellín, Diógenes, alumno de la Facultad de Derecho de la Universidad “Santa Marta” de Venezuela, Capitulo IX. Los Servicios Públicos. En: <http://www.monografias.com/trabajos31/servicios-publicos/servicios-publicos.shtml>, enero de 2006, Venezuela.

PÉREZ Efraín, El Poder Ejecutivo en el Derecho Público y en la Constitución, En: <http://www.estade.org/derechopublico/PoderEj%20%CDndiceG.html>, Ediciones ESTADE, Quito-Ecuador,



ANEXOS

ANEXO No 1

EMPRESAS MUNICIPALES DE CUENCA

Base Legal:

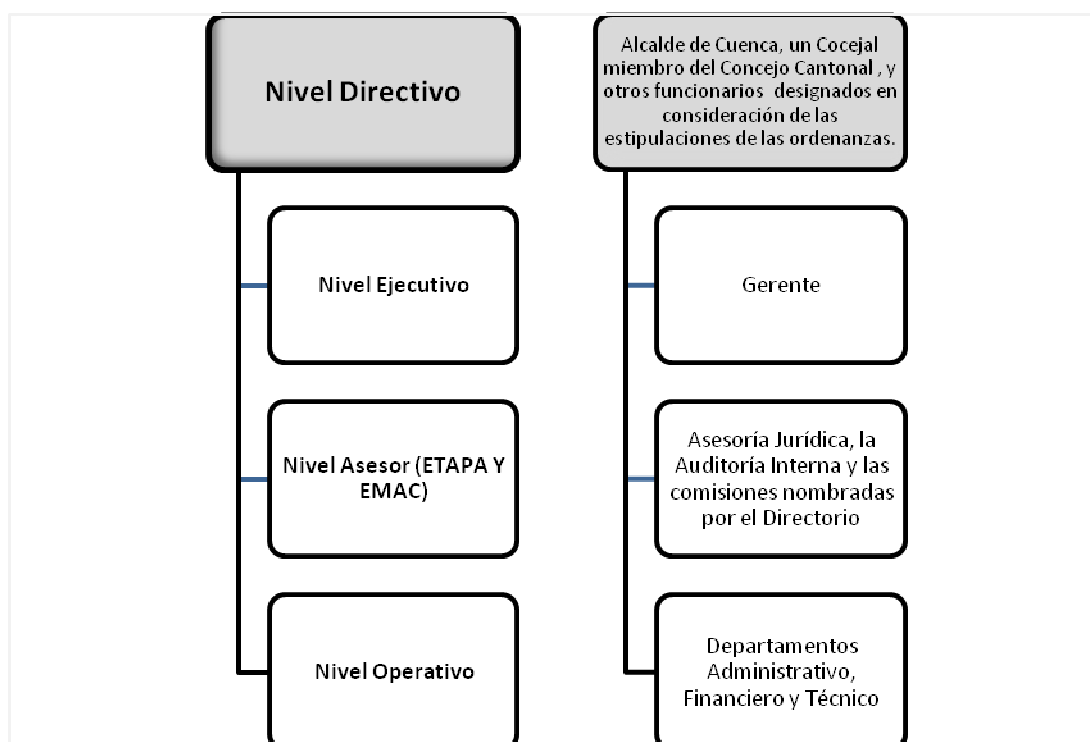
El cuerpo legal que rige al pueblo ecuatoriano, establece que para el ejercicio de las atribuciones constitucionales relativas a la prestación de servicios, se procederá al traspaso definitivo de las competencias a entidades de derecho público tales como el Consejo Municipal para que esta en ejercicio de las atribuciones constitucionales y legales que le concede la Ley Orgánica de Régimen Municipal asuma su función social con la prestación de servicios públicos locales en forma directa, por contrato o concesión o delegación pero bajo regulación y control directo del municipio o del que pudiese ejercer otro organismo de control facultado por la ley; tal ley indica en el artículo 14 entre sus funciones primordiales las siguientes:

- 1a. Dotación de sistemas de agua potable y alcantarillado;
- 2a. Construcción, mantenimiento, aseo, embellecimiento y reglamentación del uso de caminos, calles, parques, plazas y demás espacios públicos;
- 3a. Recolección, procesamiento o utilización de residuos;
- 8a. Servicio de cementerios;
- 10a. Servicio de mataderos y plazas de mercado;
- 16a. Prevenir y controlar la contaminación del medio ambiente en coordinación con las entidades afines;
- 19a. Podrá planificar, organizar y regular el tránsito y transporte terrestre, en forma directa, por concesión, autorización u otras formas de contratación administrativa, en coordinación con los organismos de tránsito competentes, de acuerdo con las necesidades de la comunidad;

Para ejercer las funciones indicadas la Municipalidad procedió a la constitución de seis empresas municipales: Empresa Municipal de Aseo de Cuenca (EMAC), la Empresa Municipal de Servicios de Rastro Y Plazas de Ganado (EMARPUG) del Cantón Cuenca, la Empresa Municipal de Servicios de Cementerios, Salas de

Velaciones y Exequias (EMUCE) de la ciudad de Cuenca, la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca (ETAPA), la Empresa Pública Municipal de Servicios de Terminales de Transporte Terrestres de la Ciudad de Cuenca (EMTET), la Empresa Municipal de Urbanización y Vivienda (EMUVI).; todas y cada una de las empresas referidas revisten personalidad jurídica propia y actúan como sociedades de derecho público, autonomía financiera, administrativa, y patrimonial; su organización y funcionamiento estará regulada por las disposiciones de la LOAFIC, la Ley Orgánica de Régimen Municipal, la ordenanza de su creación y por los estatutos aprobados por su Consejo.

ESTRUCTURA ORGANICA BÁSICA DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES



ACTIVIDAD:

Las empresas municipales operan sobre bases comerciales en la prestación de servicios públicos particularmente transferidos, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales, además permitiendo facilidades de acceso a los usuarios, de tal forma que su objetivo no es generar rentabilidad, sino únicamente recuperar el costo de producción mediante el cobro de



una tasa, un precio o tarifa, o de las correspondientes contribuciones especiales que serán definidos y aprobados por el directorio de las empresas municipales en función de la capacidad contributiva de los usuarios.

FINANCIAMIENTO:

Las empresas municipales podrán cobrarse tasas por los servicios de agua potable, recolección de basura y aseo público, alcantarillado y canalización, la cual es obligatoria para todas las personas que utilicen el servicio, además se financiarán por cánones cánones, regalías, tarifas y multas cobradas por los servicios prestados, a ello se sumaran los ingresos que por cualquier otro concepto se generen, dado que hay un vasto campo de definición de conceptos tratado en el catalogo general de cuentas; en suma dichos ingresos se destinarán a la atención y satisfacción de los servicios delegados, especialmente los derivadas de la convivencia urbana.

PENSAMIENTO ESTRATEGICO: MISION, VISION Y OBJETIVOS.

ETAPA

Su misión es: Es una Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable y Saneamiento, que garantiza la prestación de estos servicios en Cuenca, con responsabilidad ambiental, calidad, honestidad y vocación de servicio. Con este compromiso nos proyectamos a nivel nacional.

Su visión es: Ser una empresa modelo en el ámbito nacional en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, agua potable y saneamiento, complementarios y conexos, con los más altos niveles de calidad e innovación de sus productos y servicios, buscando la fidelidad de sus clientes.

Sus objetivos son:

Prestar los servicios de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado, saneamiento y más servicios complementarios, conexos y afines que pudieren ser considerados de interés colectivo, con criterios de eficiencia, eficacia, responsabilidad, universalidad, solidaridad, accesibilidad, continuidad y calidad.



Precautelar la gestión ambiental relacionada con los servicios que presta la Empresa en el marco de las políticas y estrategias dictadas por la Municipalidad de Cuenca.

Administrar y gestionar aquellas áreas naturales y sistemas artificiales que por su importancia para la preservación de los recursos hídricos y otros, le encargue la Municipalidad u otras instituciones públicas.

EMAC

Su misión es: prestar servicios de calidad en el manejo de residuos sólidos, áreas verdes y consultorías ambientales, a través de sistemas integrales y participativos.

Su visión es: Ser líderes en la gestión integral de residuos sólidos y áreas verdes para precautelar el ambiente y la salud.

Su objetivo es: Liderar la gestión integral de residuos sólidos y áreas verdes para precautelar el ambiente y la salud a través de sistemas integrales y participativos.

EMTET

Su misión es trabajar eficientemente y con compromiso institucional, para ofrecer servicios de calidad, confort y seguridad en las Terminales de Transporte Terrestre y en el Sistema de Estacionamiento Rotativo Tarifado, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios

Su visión es: Ser una institución líder en la administración de Terminales de Transporte Terrestre y en el Sistema de Estacionamiento Rotativo Tarifado, brindando altos estándares de servicios a la comunidad y contribuyendo al ordenamiento vehicular de Cuenca.

Su objetivo es:

Gestionar, coordinar, administrar, ejecutar eficientemente los servicios de Transporte Terrestre y Estacionamiento Rotativo Tarifado para beneficiar a la ciudadanía, turistas locales y extranjeros brindando servicios de calidad.



EMUVI

Su misión es la generación de políticas de hábitat acordes a la necesidad y realidad del Antón Cuenca, promoviendo la seguridad jurídica, la calidad física, la accesibilidad económica y la adecuación general de la vivienda y sus componentes.

Su visión es lograr ser una Empresa planificadora e impulsadora de Proyectos de Hábitat, enfocados en el crecimiento urbanístico, ordenado y armónico de Cuenca, buscando la participación de los diferentes actores que forman parte de la sociedad.

Sus objetivos son:

Generar políticas de vivienda.- Las políticas que suscriben no son simplemente un referente hacia la construcción, sino más bien están dirigidas hacia la Estructura Habitacional Básica con la que debe contar una familia para vivir dignamente, como también la planificación de la ciudad y de esta forma cumplir con una de las metas del milenio.

Implementar un Banco de Suelos.- La búsqueda de suelos para emplazar urbanizaciones es el primer paso que se debe dar para tener conocimiento claro y preciso de los posibles lugares que puedan albergar a nuevas familias con vivienda propia.

EMUCE

Su misión es: Ser una Empresa Municipal dedicada a la prestación de Servicios Funerarios con calidad, que buscan atender solidariamente a quienes pasan por momentos difíciles.

Su visión es: Ser una empresa que cumpla los requerimientos de la ciudadanía en cuanto a soluciones exequiales integrales de manera innovadora, creativa y eficiente.

Sus objetivos son:

Mejorar la cobertura de los servicios exequiales a nivel de la ciudad con mucha calidad humana, rapidez y sobre todo con solidaridad.



EMURPLAG:

Su misión es la organización, administración y operación de los servicios que son necesarios para la matanza y faenamiento de todo tipo de ganado, distribución y transporte de carne en condiciones higiénicas y de calidad para el consumo humano; y de la industrialización y comercialización de los subproductos o derivados.

Su visión es: SER una empresa que cumpla con altos estándares de higiene y calidad los servicios de matanza y faenamiento.

Su objetivo es: organizar, administrar, operar y prestar los servicios de matanza, faenamiento de todo tipo de ganado, distribuir, transportar la carne en condiciones higiénicas y de calidad para el consumo humano, industrializar y comercializar los subproductos y derivados; así como prestar de los servicios de las plazas del ganado

SERVICIOS PÚBLICOS PRESTADOS

EMPRESA	SERVICIOS PRIMARIOS Y COMPLEMENTARIOS
ETAPA	Telecomunicaciones: telefonía fija con cobertura a todas las áreas, inclusive celular; pública como los locutorios y tarjetas, Agua y saneamiento tales como el alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, internet de banda ancha; red de datos; gestión ambiental por los servicios prestados; y la administración y gestión de aquellas áreas naturales y sistemas artificiales para la preservación de los recursos hídricos como el manejo integral del parque nacional Cajas; y otros que le encargue la Municipalidad u otras instituciones públicas.
EMAC	Limpieza, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos sólidos, especiales y peligrosos; y recuperación de áreas verdes y parques, en el Cantón



	Cuenca
EMTET:	<p>En los terminales de transporte terrestre renovados: transporte, en sus diversas frecuencias, playas de estacionamiento, información turística, seguridad y espacios de confort para el usuario, salubridad, entre otros.</p> <p>Servicios de estacionamiento vehicular rotativo tarifado en puestos de estacionamiento vehicular para particulares en áreas designadas por la Ilustre municipalidad de Cuenca.</p>
EMUVI	<p>Generación y venta de unidades habitacionales, asesoría a organizaciones sociales para el acceso al suelo y posterior emplazamiento de urbanizaciones nuevas, mejoramiento habitacional y restauración de inmuebles para los sectores que disponen escasos recursos económicos, así como de las ubicadas en el Centro Histórico, proyectos de reasentamiento de las viviendas de aquellos grupos que hayan sido víctimas de desastres naturales y de aquellos localizados en zonas de riesgo, legalización de la propiedad de la vivienda de grupos humanos que tengan problemas con sus títulos.</p>
EMUCE	<p>Soluciones Exequiales Integrales: Funerarios, Salas de Velaciones, Cementerio, Incineración; la tramitación legal, servicios mejorados en una Casa de Velación Exequial, capilla, guardianía permanente, cofres y otros servicios funerarios.</p>
EMURPLAG	<p>Matanza, faena miento de todo tipo de ganado, distribución, transporte, la industrialización y comercialización de los subproductos y derivados Inspección y Sellaje, así como los servicios de las plazas de ganado; todo bajo normas de salubridad.</p>



RESUMEN COMPARATIVO DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CUENCA

Las empresas públicas revisten personalidad jurídica propia y actúan como sociedades de derecho público, autonomía financiera, administrativa, y patrimonial; su organización y funcionamiento estará regulada por las disposiciones de la LOAFIC, la Ley Orgánica de Régimen Municipal, la ordenanza de su creación y por los estatutos aprobados por su Consejo; operan sobre bases comerciales en la prestación de servicios públicos particularmente transferidos, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales, además permitiendo facilidades de acceso a los usuarios.

BASE LEGAL: La materia relativa a leyes orgánicas, y especiales es común para todas las empresas municipales, y el marco legal relativo a ordenanzas, reglamentos y manuales de operación funcional presenta aspectos semejantes en lo relativo al gobierno corporativo (directorío de la empresa), y objeto social.

Empresa 2008	ETAP A	EMA C	EMTE T	EMU VI	EMUC E	EMU RPLA G
Códigos	X	X	X	X	X	x
Leyes, manuales, acuerdos, emitidos por Organismos Superiores de Control.	X	X	X	X	X	x
Ordenanzas Reglamentos Manuales de Organización funcional	P	P	P	P	P	P
Estructura Orgánica	P	P	P	P	P	P

SERVICIOS PÚBLICOS : Las actividades consideradas como de obligatoria prestación a favor de la colectividad según lo define la carta magna del año 2008 son: servicios de salud, vivienda, saneamiento ambiental y educación necesarios para el buen vivir; y aquellos cuya transferencia de competencias haya sido realizada a los organismos delegados (servicios de agua potable, riego, saneamiento, fuerza eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras



portuarias; publicados en la Constitución Política de 1998).

Los servicios públicos prestados por las empresas municipales del cantón Cuenca son diferentes, y están categorizados en razón de las consideraciones establecidas en la carta magna.

	ETAPA	EMAC	EMTET	EMUVI	EMUCE	EMURPL AG
Esenciales	D	D	D	D		
Complementarios	D	D	D	D	D	D

OBJETIVO: “Satisfacer las necesidades de la colectividad mediante la ejecución de obras de infraestructura, producción de bienes y prestación de servicios, teniendo en cuenta los intereses colectivos antes que el individual o de un grupo en particular”¹⁰.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO: Ingresos provenientes de la autogestión, de las asignaciones que en su efecto realizare la I. Municipalidad de Cuenca, de préstamos o aquellos provenientes de otras entidades.

GESTIÓN COMERCIAL: La orientación administrativa institucional tiene un enfoque social y de productividad.

El objetivo y fuentes de financiamiento es común para las empresas municipales del cantón Cuenca, sin embargo en lo que respecta a la gestión comercial se indica que las seis empresas municipales tienen consideraciones comunes y/o parecidas en lo relativo a plazos promedios de cobro, promedio de valores disponibles en cartera activa y vencida, y departamentos encargados de la determinación del valor económico a cobrar, facturación, contabilización y recuperación y baja de los valores de cartera.

ETAPA, EMAC, la EMTET tienen aspectos parecidos en lo relativo a políticas y/o prácticas de comercialización, plazo promedio de cobro, promedio de valores económicos disponibles en cartera vencida y vencida (el promedio es semejante únicamente en valores relativos); y en los procesos y/o prácticas de control de cartera (a su vencimiento), aunque los tiempos de su ejecución son diferentes. ,

¹⁰ CPA DÁVALOS ARCENTALES Nelson, Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoría, 2da edición 1984, Editorial Ecuador Quito, República del Ecuador.



ETAPA y la EMAC ejecutan el proceso de gestión de cobro en términos iguales.						
	ETAPA	EMAC	EMTET	EMU VI	EMUCE	EMUR PLAG
Servicios con > propensión a incobrabilidad.	Secundario (telecomunicaciones)	Secundario (tratamiento y disposición final de residuos sólidos, especiales y peligrosos)	Secundario (arrendos de frecuencias, e infracciones por mal estacionamiento)	Ninguno	Venta de Unidades de Sepultamiento	Ninguno
Políticas y/o prácticas de comercialización	P	P	P	D	P	D
Plazo Promedio de cobro.	P	P	P	P	P	P
Proceso de Gestión de Cobro.	X	X	D		D	
Promedio de Valores cobrados en cartera:						
Activa	P	P	P	X	P	X
Vencida	P	P	P	X	P	X
Procedimientos y/o prácticas de control de cartera, y periodicidad de su ejecución.	P	P	P		P	



Departamentos que intervienen desde la fase de determinación del valor económico de consumo, hasta la recuperación y baja de los valores de cartera.	P (mayor nivel de segregación de actividades y funciones a nivel de unidades departamentales).	P	P	P	P	P
--	--	---	---	---	---	---

ABREVIATURAS:

X= Común **P=** Parecido en ciertos aspectos. **D=** Diferente

CONCLUSIONES:

Las empresas públicas municipales del cantón Cuenca son reguladas por una base legal común compuesta de : la constitución de la república, códigos, leyes orgánicas y especiales; además todas ellas revisten personalidad jurídica propia y actúan como sociedades de derecho público, autonomía financiera, administrativa, y patrimonial; operan sobre bases comerciales en la prestación de servicios públicos, el marco legal de las ordenanzas de creación, estatutos internos y manuales orgánicos de funcionamiento son similares en lo relativo a objetivos, directorio y sus funciones, y otros aspectos relativos a la organización; todos los servicios públicos prestados por las referidas empresas están consagrados en la carta magna del año 2008 o en la Ley Orgánica de Régimen Municipal; el objetivo y fuentes de financiamiento es común en dichas entidades, dado que operan con autonomía financiera y administrativa; y, además en lo que respecta a la gestión comercial se indica que las seis empresas municipales tienen consideraciones comunes y/o parecidas en lo relativo a plazos promedios de cobro, promedio de valores disponibles en cartera activa y vencida, y



departamentos encargados de la determinación del valor económico a cobrar, facturación, contabilización y recuperación y baja de los valores de cartera; y, más aún se identificaron aspectos adicionales parecidos en las empresas: ETAPA, EMAC, la EMTET, las cuales presentan similitud en lo relativo a: políticas y/o prácticas de comercialización, plazo promedio de cobro, promedio de valores económicos disponibles en cartera vencida y vencida (el promedio es semejante únicamente en valores relativos); y en los procesos y/o prácticas de control de cartera (a su vencimiento), aunque los tiempos de su ejecución son diferentes. Finalmente ETAPA y la EMAC ejecutan el proceso de gestión de cobro en términos iguales.

Elaborado por: Andrea González

Fecha: 12 de enero del 2010

Supervisado por: CPA. Pedro Rodríguez



CONSIDERACIONES PARTICULARES DE CARTERA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CUENCA

Empresa 2008	ETAPA	EMAC	EMTET	EMUVI	EMUCE	EMURPLAG
Políticas de Comercialización	Contado y facilidades de pago (6 meses sin ningún tipo de garantía, > a 6 meses con garantía)	Contado y/o con plazo de 30 días de pago ya emitida la factura	Contado y planes de pago	Contado directamente con las instituciones financieras y/o constructoras.	Contado Crédito hasta 4 años para la compra de nichos, túmulos y bóvedas, terrenos y unidades de sepultamiento o	Contado de todos los servicios relativos a la matanza y faena miento del animal hasta el arriendo de las plazas de ganado.



Índice de rotación de cobranza-promedio	12 veces	12 veces	12 veces		12 veces	Indeterminado.
Plazo Promedio de Cobro	Mensual	Mensual	Mensual		30 a 60 días	Inmediato
Proceso de Gestión de Cobro	Llamadas telefónicas (al mes), notificaciones (3-5 meses), juicio de coactiva	Llamadas, y envío de oficios (a los 3 meses), proceso de coactivo (luego de 6 meses de vencido y valor >1000\$). De los desechos peligrosos, escombros y vallas de publicidad la gestión la realiza la	No hay un seguimiento, sino que mediante convenios de matriculación dados con la Policía, SRI y puntos abiertos de cancelación se acelera su recuperación.		Llamadas de los deudores > a 3 meses. No se llega a la instancia de coactiva, porque en el caso se procede a desocupar la tumba, nicho,	No se sigue



		Empresa Eléctrica.			bóveda u otro.	
Formas de extinción de la cartera de > aplicación.	Pago Compensación	Pago Compensación	Pago		Pago	Pago
Procedimien tos y/o prácticas de control de cartera y periodicidad de su ejecución.	El control de cartera es automático, ya está dado por el diseño del sistema.	Se sigue cuando alguien está muy vencido.	Se sigue a los arriendos superiores a 2 meses y las infracciones por mal estacionamiento >8 días pasan de inmediato a cartera vencida.		Lo sigue el Jefe Financiero a las personas que adeudan por más de 3 meses.	Innecesaria
Servicios con mayor propensión	Telecomunicaciones	Tratamiento y disposición final de residuos sólidos,	Arriendos a frecuencias e infracciones por mal		La venta de Unidades de sepultamient	Ninguno



a incobrabilidad.		especiales y peligrosos; y de recolección de escombros.	estacionamiento		o (nichos, túmulos, bóvedas)	
Departamentos disponibles para la determinación del monto de cartera, contabilización, control, gestión de recuperación y baja.	Unidad de Micro medición, Unidad de Pre facturación, Unidad de Contabilidad, Unidad de Recuperación de Cartera y Bodega (archivo y baja).	Departamento de Contabilidad, de Tesorería y Bodega.	Departamento de Contabilidad, Tesorería y Depositario Judicial.		Departamento de Contabilidad Recaudación y Bodega.	Departamento de Contabilidad y de Recaudación.



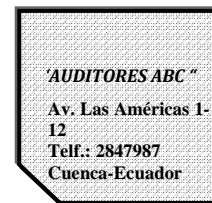
Promedio de valores cobrados en cartera activa y vencida	47% se cobra al contado, y la diferencia vísperas del corte del servicio, por abonos y por incobrables, de este último el 5% es de telf. Y 1% de otros servicios.	85% se cobra en plazo normal, cartera vencida tiene 10% con un plazo <a 6 meses de antigüedad, las cuentas incobrables es bajo.	70% se cobra en cartera activa y el 30% en cartera vencida, de ello la antigüedad de los saldos viene del 2005 en su mayoría por infracciones de parqueo rotativo tarifado		70% se cobra al contado y 30% al crédito, de ello el 20% está en cartera vencida (antigüedad< a 5 años.	El 100% es cobrado al momento de la comercialización, no hay cartera vencida procedente de los servicios públicos.
Elaborado por: Andrea González Fecha de elaboración: 16 de abril del 2009 Supervisado por: CPA Pedro Rodríguez Fecha de supervisión: 20 de abril del 2009						

El financiamiento de los ingresos de las empresas públicas municipales es de 146.117.532 para ETAPA, 11.872.349,90 para EMAC, 2.926.319.75 para EMTET, 2.314.928.00 para EMUVI, 1.200.000,00 para EMUCE, y 1.202.475,96 para EMURPLAG, a tales resultados, y en atención a la magnitud de las empresas públicas, se ejecutará el examen especial a ETAPA



ANEXO No 2

CONTRATO DE TRABAJO



En la ciudad de Cuenca, al 14 de abril del 2009

Doctor

Carlos Pólit Faggionni,

CONTRALOR GENERAL DEL ESTADO

Presente.

En atención a los resultados de la calificación, selección, contratación de compañías privadas de auditoría determinados en la LOCGE, para el desarrollo del Examen Especial a la Cartera de los Servicios Públicos de las empresas municipales, con énfasis en ETAPA, por el tercer trimestre del 2008, periodo que comprende desde 1 de julio al 30 de septiembre del señalado año, me remito a manifestarle mi compromiso de responsabilidad para dar fiel cumplimiento al presente examen, guardar completa independencia respecto a las funciones, actividades e intereses de la institución, a poner a disposición las actividades e informes desarrollados para la supervisión que la Contraloría General del Estado habrá de ejercer y sujetar el informe a la aprobación prevista en la LOCGE.

Objetivos de la Auditoría:

En el marco del cumplimiento de la tesis se orientará en establecer un proceso de examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales de Cuenca en consideración de las regulaciones legales, normativas y políticas aplicables a dicho sector.

En el marco de aplicación a ETAPA su objetivo central radicará en expresar una opinión sobre si la funcionalidad de la estructura de control interno el cumplimiento del cuerpo legal y la presentación financiera de los saldos en el segmento de cartera de los servicios públicos son adecuados por el periodo de alcance comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre.



Los objetivos particulares a considerarse en la evaluación del componente de Cartera de los servicios públicos de ETAPA son los siguientes:

1. Verificar que los documentos fuente, registros e informes financieros emitidos para el componente cartera de los servicios públicos sean confiables, oportunos, sustentables y suficientes.
2. Determinar si el sistema informático desarrollado para la gestión de cartera de los servicios públicos brinda las garantías de seguridad, integridad y confiabilidad para el ingreso de datos, su registro, procesamiento, archivo hasta la generación de informes contables que entorno al componente de cartera se generen en dicho sistema.
3. Verificar el grado de cumplimiento: de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables y vigentes para la determinación del valor de consumo a considerar previo la consideración del envío de dicho valor a la cartera de los servicios públicos de ETAPA.
4. Verificar el grado de cumplimiento: de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables y vigentes a dicha fecha en el segmento de cartera vencida de los servicios públicos respecto a la estimación de provisiones, recuperación y baja se hayan realizado.
5. Evaluar el diseño y funcionalidad de los mecanismos control interno que sobre los procesos de determinación, recaudación, registro, control, baja de valores y archivo de documentos de las operaciones administrativas y financieras que sobre el componente a examinar se han realizado.
6. Determinar que el proceso relativo a la recuperación de los abonados que se encuentran en la instancia de juzgado de coactivas se desarrolle de conformidad con el Código Tributario, en lo relativo a plazos límites para el inicio del proceso legal, procesos y plazos de seguimiento de la causa, y resoluciones dictaminadas hasta la instancia final de la providencia.

Ellos serán cumplidos atendiendo el periodo de alcance comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre, y de conformidad con las Normas de Auditoria Gubernamental vigentes en nuestra legislación.

El presente examen se ejecutará de acuerdo a las Normas de Auditoria Gubernamental y en consideración de las NAGA, manuales y acuerdos vigentes en la legislación



publica ecuatoriana emitidos por la Contraloría General del Estado, que determinan los procesos y herramientas a utilizarse para adquirir una seguridad razonable de que los estados financieros en el componente de Cartera de los Servicios Públicos están libres de representaciones erróneas con carácter significativo.

Un examen requiere ser ejecutado sobre una base de pruebas, de ahí que es imprescindible la colaboración de su personal y la accesibilidad a la documentación, kárdex de clientes, registros contables, estados financieros, informes de evaluación presupuestaria y análisis financiero, además de toda otra información que para tal componente se hayan realizado; todo ello para en cumplimiento de las normas profesionales de auditoría garantizar el desarrollo de nuestro trabajo bajo los lineamientos de integridad y objetividad, que exige justificar toda afirmación con la respectiva evidencia; a ello también se incluirá la evaluación del conocimientos y cumplimiento de la normativa vigente y estimaciones que sobre el componente haya realizado gerencia.

Es también pertinente indicar que dado el alcance de las pruebas y demás limitaciones de carácter comprobatorio es ineludible la eliminación del riesgo de auditoría al sistema de contabilidad y control interno por lo que es posible que algunas representaciones erróneas permanezcan sin ser descubiertas y que en el peor de las circunstancias podría ser considerada de carácter significativo.

Como resultado del examen garantizamos la comunicación oportuna de cualquier hallazgo con su respectiva observación para que se puedan ejecutar las correcciones con oportunidad, además de la entrega de un informe parcial con comentarios, conclusiones y recomendaciones, el borrador del informe previo a la emisión y entrega del informe de auditoría y en caso de ameritarlo el memorando de antecedentes, con ello se dará por terminada la responsabilidad de la firma auditora.

Cabe indicar que nuestra responsabilidad culmina con la entrega del informe de la evaluación de la estructura de control interno, informe final, cronograma de seguimiento de recomendaciones y la constancia del seguimiento de recomendaciones



implementadas y la responsabilidad de la administración de las empresas municipales y enfáticamente de ETAPA se extiende a la preparación y revelación que sobre la información del componente se haya registrado, esto incluye la conservación de los registros contables, aplicación de manuales promulgados para el sector público, controles internos inherentes al componente y salvaguarda de activos.

Las recomendaciones que en el presente examen se realicen, de implementarse en el curso de la ejecución recibirán mención en el informe, pero de no ser ejecutadas quedará bajo la responsabilidad del funcionario pertinente dicho desfase, sin embargo es transigente de que estas no sean ejecutadas por provenir del desarrollo de un tema de tesis; sin embargo cabe recordar que las recomendaciones remitidas por el Departamento de Auditoría Interna o las provenientes de los informes de la Contraloría General del Estado deberán ser aplicadas de manera inmediata con el carácter de obligatorio de conformidad con lo dispuesto en el Art. 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado mediante un programa de seguimiento de recomendaciones establecidos en los informes de auditoría interna y externa, caso contrario el auditor procederá a tramitar las responsabilidades administrativas culposas, previstas en el numeral 9 del art. 45 de la LOCGE.

Sírvase firmar y devolver la copia adjunta de esta orden para dar fe y constancia de lo estipulado, e indicar que está de acuerdo con los términos del trabajo y procedimientos convenidos a realizar.

.....

Ing. Com. Manuel Vélez

Cuenca, Paseo de los Cañarís

REPRESENTANTE DE LA FIRMA AUDITORA "ABC"

.....

Dr. Carlos Pólit Faggioni

CONTRALOR GENERAL DEL ESTADO



ANEXO No 3

PLAN DEL EXAMEN ESPECIAL

Cuenca, 16 de abril del 2009

ASUNTO:

Examen Especial a la Cartera de los Servicios Públicos de las Empresas Municipales de Cuenca, con énfasis en ETAPA, por el tercer trimestre del 2008.

MOTIVO DEL EXAMEN:

El Examen Especial a la cartera de los servicios públicos de las Empresas Públicas Municipales de Cuenca, con énfasis en ETAPA, por el tercer trimestre del 2008, se efectuará de conformidad con las estipulaciones establecidas en la Orden de Trabajo No 001, celebrada el al 14 de abril del 2009 por el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del 2008 con cargo a imprevistos en el Plan Operativo de Control 2009.

OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:

En el marco del cumplimiento de la tesis se orientará en establecer un proceso de examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales de Cuenca en consideración de las regulaciones legales, normativas y políticas aplicables a dicho sector.

En el marco de aplicación a ETAPA su objetivo central radicará en expresar una opinión sobre si la funcionalidad de la estructura de control interno el cumplimiento del cuerpo legal y la presentación financiera de los saldos en el segmento de cartera de los servicios públicos son adecuados por el periodo de alcance comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre.

Los objetivos particulares a considerarse en la evaluación del componente de Cartera de los servicios públicos de ETAPA son los siguientes:



1. Verificar que los documentos fuente, registros e informes financieros emitidos para el componente cartera de los servicios públicos sean confiables, oportunos, sustentables y suficientes.
2. Determinar si el sistema informático desarrollado para la gestión de cartera de los servicios públicos brinda las garantías de seguridad, integridad y confiabilidad para el ingreso de datos, su registro, procesamiento, archivo hasta la generación de informes contables que entorno al componente de cartera se generen en dicho sistema.
3. Verificar el grado de cumplimiento: de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables y vigentes para la determinación del valor de consumo a considerar previo la consideración del envío de dicho valor a la cartera de los servicios públicos de ETAPA.
4. Verificar el grado de cumplimiento: de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables y vigentes a dicha fecha en el segmento de cartera vencida de los servicios públicos respecto a la estimación de provisiones, recuperación y baja se hayan realizado.
5. Evaluar el diseño y funcionalidad de los mecanismos control interno que sobre los procesos de determinación, recaudación, registro, control, baja de valores y archivo de documentos de las operaciones administrativas y financieras que sobre el componente a examinar se han realizado.
6. Determinar que el proceso relativo a la recuperación de los abonados que se encuentran en la instancia de juzgado de coactivas se desarrolle de conformidad con el Código Tributario, en lo relativo a plazos límites para el inicio del proceso legal, procesos y plazos de seguimiento de la causa, y resoluciones dictaminadas hasta la instancia final de la providencia.

Ellos serán cumplidos atendiendo el periodo de alcance comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre, y de conformidad con las Normas de Auditoria Gubernamental vigentes en nuestra legislación.

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

El examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales, comprende la revisión y evaluación de los controles administrativos funcionales de las referidas empresas; y, de la presentación financiera de los



saldos y cumplimiento del cuerpo legal, en el componente de cartera de los servicios públicos de ETAPA por el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del 2008.

Metodología del Examen Especial:

1. Planificación Preliminar

En esta fase se recopilará mediante indagaciones y solicitud de la base legal de las empresas municipales de Cuenca, y particularmente de ETAPA, considerando el uso adecuado de costos y tiempos razonables. Como productos de la fase se formulará un programa de planificación, constituirá y organizará un archivo corriente y permanente del examen; y emitirá un informe de planificación preliminar, para uso exclusivo del equipo auditor.

2. Planificación Específica:

Esta fase se enfoca en evaluar el control interno por subcomponentes de la cartera de los servicios públicos de ETAPA,, evaluar y calificar los riesgos de auditoría y seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados en la fase de ejecución en función de su formulación de los programas por subcomponente, y considerar la elaboración del plan de muestreo. Como productos de la fase se formulará el programa de auditoría, matriz de calificación de riesgos, el informe de planificación específica y se armará un archivo de los papeles de trabajo; y como producto a entregar a la empresa se elaborará un informe de evaluación de la estructura de control interno.

3. Ejecución:

Esta fase se aplicará los procedimientos formulados en la fase anterior, considerando que permitan acumular información relativa a la funcionalidad adecuada de los controles de cartera de los servicios públicos, presentación financiera de los saldos de la misma cartera y cumplimiento del cuerpo legal del componente ya indicado. Como productos de la fase se formulará un programa de la fase, papeles de trabajo, hoja resumen de hallazgos significativos por



componente, el informe de la fase y se definirá la estructura del informe final de examen especial.

4. Seguimiento de Recomendaciones:

El equipo auditor procederá a la designación del auditor responsable de verificar el efectivo cumplimiento de las recomendaciones formuladas de conformidad con los tiempos asignados en el cronograma de seguimiento de recomendaciones. Como resultado de la fase se elabora un reporte de la constancia del seguimiento de recomendaciones implementadas

5. Informe de Auditoría

Como producto de esta fase se elaboran y presentan a la institución auditada informes tales como: el informe de evaluación del control interno, el borrador del informe puesto a conocimiento en conferencia final; y finalmente la entrega del informe final de examen especial.

Cronograma de Trabajo

Fase	Fin	Comunicación de resultados	TOTAL
Planificación:		2%	42%
Preliminar	20%		
Específica	20%		
Ejecución	50%	4%	54%
Seguimiento de Recomendaciones		2%	2%
Informe de auditoría		2%	2%
TOTAL	90%	10%	100%

Elaborado por: Andrea González

Fecha de elab. 16 de abril del 2010

Supervisado por: Ing. com. Manuel Vélez.



ANEXO No 4

PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

P/PP1

No	PROCEDIMIENTOS	Ref.	Hecho por
	A. Conocimiento del ente o área a examinar y su naturaleza jurídica		
A1	Programación y desarrollo de entrevistas con los funcionarios pertinentes para:		Andrea González
	Comunicar la ejecución del examen e identificar y recopilar datos, hechos, actividades e información relevante para el examen.		
A2	Obtención, revisión, recopilación y análisis de la información y documentación sobre:	PP1/01	Andrea González
	La Ordenanza de Constitución y sus Reformas		
	Las publicaciones relativas a los informes de auditorías de la UAI" S, CGE y firmas privadas de auditoría.		
	Leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, manual orgánico funcional y demás normativa y documentos relativos al componente Cartera de los servicios públicos.		
	Manual de Funciones y organigrama vigentes en el ejercicio fiscal 2008 y 2009		
	Observe y/o analice:		
A3	Localización de las instalaciones y detalle de los funcionarios relacionados con el área a examinar en las que se determinará :	PP1/02	Andrea González
	Grado de centralización y concentración de las operaciones y actividades relativas al componente a examinar; así como de las unidades operativas que las ejecutan.		



	Limitaciones legales para el eficiente funcionamiento de las operaciones y actividades		
A4	Solicite y analice lo siguiente:	PP1/03	Andrea González
	Estados financieros con corte mensual de los meses de julio, agosto y septiembre del año 2008;		
	Reportes de administración y gestión del ejercicio fiscal 2008;		
	El presupuesto institucional del 2008 aprobado, cédulas presupuestarias de ingresos y los auxiliares presupuestarios de las partidas 13 y 14, además de los acuerdos emitidos al respecto;		
	Plan Operativo Anual del año 2008 de los departamentos siguientes: Financieros, Auditoría Interna, Comercialización e Informática.		
	Los informes de las evaluaciones presupuestarias y analice las observaciones importantes.		
	Informe de análisis financiero del 2008		
	Informe de seguimiento de recomendaciones de auditoría emitido por la CGE y la Unidad de Auditoría Interna relativo a evaluaciones que en temas de cartera se hayan realizado.		
A5	Elabore un resumen e indique aspectos relativos a:	PP1/04	Andrea González
	La estructura orgánica de la entidad y unidades a examinar, con la identificación de los principales funcionarios, de sus principales deberes y atribuciones, número de personal; además solicite el organigrama institucional vigente en el año 2008.		
	Elabore un listado de documentos, registros, e		



	informes a utilizar.		
A6	Ejecute entrevistas de acuerdo a las siguientes consideraciones:	PP1/05	Andrea González
	Con el titular de la entidad		
	Exponga el objetivo del examen y solicitar que se dé conocimiento del examen a los departamentos pertinentes.		
	Pregunte el alcance de las decisiones gerenciales respecto al componente de Cartera de los Servicios Públicos		
	Con los jefes de los subcomponentes a examinar:		
	Pregunte y analice el cumplimiento de los objetivos propuestos versus los alcanzados, operaciones desarrolladas versus las planificadas.		
	Observe y analice el grado de centralización de las actividades, y utilización de los recursos humanos, materiales, tecnológicos, logísticos y financieros.		
	Elabore un Resumen de la Gestión Comercial de la Empresa.	PP1/06	Andrea González
A7	Analice y verifique el cumplimiento de los objetivos y operaciones planificadas conforme al POA.	PP1/7	Andrea González
	Solicitud formal de los documentos e informes que el sistema de información haya generado.		
	CONOCIMIENTO DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES, OPERACIONES, METAS U OBJETIVOS A CUMPLIR.		
B2	Identifique y establezca las áreas de riesgo potencial en consideración de lo siguiente:	PP1/08	Andrea González
	Identifique y determine:		
	Las fases del proceso contable que el sistema de información y comunicación conlleva.		



	Las cuentas y partidas relativas al componente a examinar.		
	Establecer la materialidad que el componente de cartera de los servicios públicos presenta.	PP1/09	Andrea González
C1	COMPRENSIÓN GLOBAL DEL DESARROLLO, COMPLEJIDAD Y GRADO DE DEPENDENCIA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN COMPUTARIZADO.	PP1/10	Andrea González
	Adquirir una comprensión global del sistema de información computarizado, y particularizar en:		
	Naturaleza y alcance del procesamiento automático de datos;		
	Configuración del sistema informático:		
	Estructura organizativa de las operaciones del sistema de información computarizado		
	Aplicación de los procedimientos detallados en el COBIT		
	Elabore un listado de la normativa contable vigente para el sector público	PP1/11	Andrea González
	Elaboración de la Matriz de Evaluación Preliminar del Riesgo de Auditoría	PP1/12	Andrea González
	ELABORADO POR: CPA Andrea González SUPERVISADO POR: CPA Pedro Rodríguez APROBADO POR: Ing. Manuel Vélez		

1. Archivo Permanente de la Unidad de Auditoría Interna de ETAPA
2. Archivo de ETAPA
3. Publicaciones de ETAPA en la página WEB.
4. Archivos de la entidad y de las unidades relacionadas con el componente examinado



ANEXO No 5

PAPELES DE TRABAJO DE LA FASE DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

FUENTES DE INFORMACIÓN	
<ul style="list-style-type: none">• Ordenanza que regula la organización y funcionamiento de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca;• Examen Especial al “Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación SIGECOM”;• Examen Especial a la “Determinación de tarifas, emisión del consumo y control de títulos de crédito de teléfonos”;• Manual Orgánico Funcional;• Normativa promulgada en torno a la regulación tarifaria y sancionadora de los servicios prestados:• Ordenanza y su reforma que regula la organización y funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca. Año 2002;• Decreto Supremo 1175, publicado en el R.O. 167 del 10 de octubre de 1972, en la materia de pensión básica mensual de telecomunicaciones;• Telefonía Pública, de conformidad con la resolución ST-93-0083, publicada en el R.O. 292 del 7 de octubre de 1993;• Reglamento y Ordenanza de Administración, Regulación y Tarifas del Servicio Telefónico para el cantón Cuenca, R.O. 411 del 8 de abril de 1986;• Reglamento y Ordenanza General Normativa para el cobro de las contribuciones especiales de mejora, por obras ejecutadas en el cantón Cuenca, para la dotación, ampliación o restitución de las redes de agua potable y alcantarillado codificada;• Reglamento y Ordenanza con su reforma de la Administración, Regulación y Tarifas para el uso de los Servicios de	PP/1



Alcantarillado del Cantón Cuenca.RO No 222, publicado el miércoles 30 de junio de 1993; <ul style="list-style-type: none">• Ordenanza de Administración, regulación y tarifas de agua potable para el cantón Cuenca;• Manual Orgánico Funcional	
• Página web de ETAPA	PP1/0 2
<ul style="list-style-type: none">• El presupuesto institucional del 2008• El informe de la evaluación presupuestaria• Estados financieros con corte mensual de los meses de julio, agosto y septiembre del año 2008;• Informe de análisis financiero del 2008• Informe de Gestión Enero-Diciembre 2007	PP1/0 3

Nombre de la Empresa:	ETAPA	PP1/04
Clase de Auditoría:	Examen Especial	
Componente:	Cartera de los Servicios Públicos	
Papel de Trabajo	Resumen de la Estructura orgánica y reporte de documentos, registros e informes a utilizar.	
Objetivo:	Elaborar un resumen que indique la estructura orgánica de la entidad, unidades a examinar, funcionarios que intervienen y numero de personal.	
Estructura Orgánica: La estructura orgánica y funcional de ETAPA contempla los siguientes niveles de actividad:		
Directivo , representado por el Directorio de la Empresa. A este nivel le compete la determinación de las políticas y estrategias de la Empresa, los objetivos y las metas que se propone, así como divulgar su cumplimiento por los funcionarios ejecutivos.		



Ejecutivo, representado por la Gerencia General, las gerencias de área y las direcciones. A este nivel le compete formular los programas y planes de acción para ejecutar las políticas y directrices impartidas por el Directorio y coordinar en forma general las actividades, supervigilando y controlando el cumplimiento de las mismas.

Asesor, representado principalmente por la asesoría jurídica, auditoría interna y planificación. A este nivel le compete prestar la asistencia y asesoría en los asuntos pertinentes relativos a su competencia.

Apoyo, representado fundamentalmente por la administración de recursos humanos y materiales y la administración financiera.

Operativo, representado por los distintos departamentos y unidades operativas. A este nivel le compete la ejecución de programas, proyectos y actividades de cada una de las ramas de actividad de la empresa.

Las dependencias administrativas de ETAPA adquirirán la denominación conforme a la siguiente nomenclatura: gerencia general, gerencias de área, direcciones y departamentos. La organización, estructura interna y funciones generales constan el respectivo Manual Orgánico Funcional, a las que gerencia podrá determinar funciones específicas para cada dependencia administrativa.

Funcionarios Principales de la Institución y de los relativos al área a examinar durante el ejercicio fiscal 2008:

CARGO	NOMINA:
Gerente General	Ing. Santiago López
Auditor General	Ing. Manuel Vélez
Director Financiero	Ec. William Alvarado
Director de Informática	Ing. Juan Garzón
Jefe de Micro medición	Ing. Diego Cárdenas
Jefe de Depto. De Facturación y Cartera Activa.	Ing. Geovani León
Responsable del manejo de cartera activa	Ing. Paúl Guerrero



	Contador	Ec. Antonio Molina
	Contadores Auxiliares	Ing. Boris Tamayo Ing. Cecilia Calle
	Tesorero/a	Ing. Fernanda Vintimilla
	Archivero	Sr Benito Heredia
empleados		
		No de
Dirección Financiera		76
Gerencia de Agua Potable Saneamiento y Gestión Ambiental		454
Gerencia de Telecomunicaciones		253
Unidad de Aseguramiento de Ingresos		4
Gerencia Comercial		151
Solicitud del organigrama vigente en el periodo 2008.		





cartera se archivan.

Elaborado por: Andrea González

Supervisado por: José Rodríguez

Fecha de elaboración : 20 de abril del 2009

Nombre de la Empresa:	ETAPA	PP1/05
Clase de Auditoría:	Examen Especial	
Componente:	Cartera de los Servicios Públicos	
Papel de Trabajo	Aplicación de la técnica de la entrevista.	
Objetivo:	Adquirir un conocimiento general de la Empresa	
¿Cuál es el alcance de las decisiones gerenciales respecto al componente de Cartera de los Servicios Públicos?		
El Jefe de la Unidad de Facturación y Cartera Activa indicó que dichas decisiones se orientan a la revisión de solicitudes de facilidades de pago que extienden los clientes de la empresa para su resolución		
¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos versus los alcanzados, operaciones desarrolladas versus las planificadas?		
El funcionario de la Unidad de Planificación indicó que se realiza una medición periódica trimestral de los objetivos propuestos en el Plan Operativo Anual, al igual que las operaciones y actividades desarrolladas, tales resultados son medidos en dichas instancias bajo la denominación de asuntos críticos, a los cuales se les realiza un seguimiento, de ahí que dichos resultados permiten llevar un control riguroso sobre el desempeño de las actividades departamentales.		
Analice el grado de centralización de las actividades, y utilización de los recursos humanos, materiales, tecnológicos, logísticos y financieros		
Las actividades a nivel departamental se encuentran segregadas entre varios funcionarios; de allí que hay departamentos que realizan actividades de medición, de facturación, de análisis de captación de ingresos, de contabilización, de recuperación, financiamiento de deudas y de archivo.		
¿Cómo direcciona ETAPA sus operaciones y actividades?		



La funcionaria responsable de la elaboración de la evaluación trimestral del POA (Plan Operativo Anual) indicó que se dispone de la Dirección General de Planificación, misma que encamina la aplicación del pensamiento estratégico mediante la planificación estratégica, y controla además el desempeño, posición y perspectivas institucionales el cual es renovado cada 5 a 8 años en el cual se detallan los objetivos a largo plazo donde se tratan los asuntos críticos y visión; en función de ello se elabora la matriz del plan operativo anual POA, el cual es diseñado, mantenido y evaluado por el denominado Sistema Gerencial Estratégico, mismo que es aplicado de forma trimestral, donde se determinan acuerdos y compromisos a ejecutarse en un lapso de tiempo estipulado, es de importancia referir que el plan operativo anual fue ejecutado en un 96%, donde también se superaron los asuntos críticos en igual porcentaje, sin embargo es importante destacar que han existido cambios en la estructura de departamento de tesorería para la recuperación de cartera vencida donde se llevan acciones de inventario de juicios y cierre de juicios cancelados o anulados entre otros el cual según datos de la ejecución del plan operativo anual completo el 100%, sin embargo el departamento de contabilidad ejecutó el 88% de sus operaciones a cabalidad en lo que refiere a la elaboración de balances de comprobación, y entrega a los organismos de control en un 80%.

¿Cuáles son las principales actividades que desarrolla la Empresa?

El Director Financiero indicó que ETAPA, es una empresa pública con orientación social, es así que sus actividades se orientan a la prestación de servicios básicos para brindar a la ciudadanía condiciones de vida digna; los servicios que tienen orientación social con carácter primario es el servicio de agua potable y alcantarillado es así que los ingresos que percibe por la prestación de estos servicios son insuficientes para cubrir los gastos a él designados; sin embargo la presencia del servicio de telecomunicaciones, que a diferencia de los anteriores si constituye una fuente de ingresos permite convertir dichos ingresos en inversiones para los proyectos de agua potable, alcantarillado o saneamiento ambiental.



¿Cómo están organizados los servicios públicos dentro de la institución, para efectos de control?

El funcionario encargado de la Unidad de Análisis y Control Previo indicó que servicios prestados por ETAPA son categorizados a nivel institucional como compañías: así se habla de Compañía de “Agua Potable y Saneamiento” al servicio de agua potable y alcantarillado, este ultimo incluido dado que el cálculo de este servicio proviene del calculo que sobre el consumo de agua potable se haya generado; y la Compañía de “Telecomunicaciones” que acapara los servicios de telecomunicaciones, internet y banda ancha. Estas líneas de operación diferenciadas a su vez se distinguen porque las primeras se ubican dentro del rango de los servicios básicos que deben ser garantizados por ETAPA a nivel global del cantón Cuenca; y el marco de acción de las telecomunicaciones se enmarca en la competencia perfecta con otras operadoras.

A lo anterior agregó que para efectos del examen los servicios públicos a evaluar consideraran los servicios de agua potable, alcantarillado y telefonía; dado que por conceptualización de servicios públicos se entiende a todas aquellas actividades de interés público esenciales para satisfacer las necesidades de interés público que en definitiva denotará en el mejoramiento de las condiciones básicas de vida.

Adicionalmente nuestra constitución y particularmente la Ley de Descentralización considera como servicios de prestación obligatoria a los de agua potable, riego, saneamiento, fuerza eléctrica, telecomunicaciones, entre otros, adicionalmente se agrega que dichos servicios obedecerán con carácter obligatorio a los principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad; y, a los de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, regularidad, estos últimos integrados en la nueva carta magna, a tales consideraciones y atendiendo a la categoría de necesidades de interés general, se evaluarán la cartera de los servicios indicados en el inicio del presente párrafo.



¿Cuál es el promedio de las operaciones generadas mensualmente?

El Señor Contador indicó que las operaciones financieras promedio mensuales generadas por la empresa alcanzan los 200000, y su proceso de contabilización a partir del método del devengado concibe como input el registro al ras de la consideración del derecho monetario en el registro de entrada original o diario general, acreditación en cuenta dada por la recaudación en la modalidad de cajas recaudadoras o por amortización de la deuda, o gestión de cobro vía legal para la producción de información financiera actualizada y confiable para su interpretación y análisis por la unidad de análisis y control previo, toma de decisiones a nivel directivo y gerencial hasta el subsecuente examen que conforme a las consideraciones de mayor riesgo decida ejecutar la unidad de auditoría interna.

Elaborado por: Andrea González

Supervisado por: José Rodríguez

Fecha de elaboración : 22 de abril del 2009

Nombre de la Empresa:	ETAPA	PP1/06
Clase de Auditoría:	Examen Especial	
Componente:	Cartera de los Servicios Públicos	
Papel de Trabajo	Resumen de la Gestión Comercial de la Empresa.	
Objetivo:	Adquirir un conocimiento general del modelo de gestión de la empresa a ser examinada.	

ETAPA enfoca sus objetivos a satisfacer con calidad los servicios básico que la ciudadanía requiere y desarrollar aquellos que exija la sociedad en el presente milenio y entorno globalizado ; de allí que se desarrolla un modelo de gestión que considere en base a la formulación de estrategias , su compromiso social, y objetivos alcanzados .

La orientación administrativa institucional tiene un enfoque social y de productividad de tal forma que así su filosofía y cultura empresarial constituirán la



base para alinear a ella el plan estratégico y objetivos comerciales que se planteen considerando precios módicos y acceso universal.

La empresa ha constituido la filial nacional ETAPATELECOM para desarrollar los servicios de telecomunicaciones en un entorno competitivo; servicios que acaparan internet gratuito, y telefonía fija, sin embargo en la urbe de Cuenca este ejercicio es prestado por ETAPA y es a nivel nacional donde se desenvuelve con mayor proporción ETAPATELECOM.

La gestión de agua potable y alcantarillado tiene un lugar preponderante para el Gobierno Local, es así que el remanente institucional es el cuidado de la calidad y cantidad de agua, su potabilización ello sujeto a un proceso de control de calidad, a ello se suma el tratamiento de aguas residuales, practicas de cuidado ambiental y programas de Educación Ambiental en el área urbana y rural, iniciativas de reciclaje. Las métricas institucionales reflejan los siguientes resultados:

Número de Conexiones de Agua Potable		
2006	2007	Dic-2008
75.248	82.239	86.897

Número de Conexiones de Alcantarillado		
2006	2007	dic-2008
67.435	71.932	74.713

Cobertura a diciembre del 2007		
	Sector Urbano	Cobertura Sector Rural
Agua Potable	100%	96.1%
Alcantarillado	97%	38.4%
Latinización		63.2%



La dotación de este servicio ha sido prevista en los Planes Maestros de Cuenca a través del Programa “Agua para Todos”, de allí que la tendencia de las conexiones continúa en aumento.

En adición a ello ETAPA, con el monitoreo de los indicadores de eficiencia de índole mundial han conseguido disminuir el Índice de Agua No Contabilizada, desde el **40.1%** (promedio 2004) a **29.8%** (promedio 2008), en relación al promedio nacional que se ubica alrededor del 65%.

Los servicios de telecomunicaciones mantienen altos índices de densidad telefónica fija, pero además de ello se encuentran en operación equipos telefónicos públicos inteligentes, tarjetas prepago para teléfonos públicos inteligentes comercializadas que sintetizan sus avances de forma cualitativa y cuantitativa como se señala a continuación:

Avance Cualitativo: Se dispone de operadores fijos y servicios de datos en el país con alto avance tecnológico que posibilitará el desarrollo de nuevos servicios, recuperando y valorizando la infraestructura ya existente; adicionalmente esta en ejecución el proyecto de telefonía inalámbrica rural con tecnología, el servicio de banda ancha y red de datos, complementado con una constante mejora en anchos de banda y tarifas.

Cuantitativamente; los proyectos emprendidos consideran la diversificación del servicio, determinación de costos razonables, mejora de la calidad los servicios, desarrollo de nuevos servicios tales como el servicio IP Centrex (centralilla virtual) y la Video Telefonía.

Líneas en servicio:	130.340
Densidad Telefónica	26,95
Sector Urbano:	27.35*
Sector Rural:	25.46*
Total líneas instaladas (ene 2005- 29 dic. 2008)	30.507



Con el sector rural se han comercializado 7.774 líneas en este año con un incremento desde febrero de este año en 13.82 a 25.40 líneas por cada 100 habitantes. Además de ello se ha iniciado el servicio de internet para 130 escuelas y se ha dado inicio a su comercialización en este sector.

En este aspecto cabe indicar que bajo la conceptualización de convergencia de servicios se puede ofrecer por la misma línea el servicio de telefonía fija (local, nacional e internacional), internet y posteriormente otros que se han previsto a futuro que con la visión social de la institución se ha logrado la reducción de tarifas, específicamente en los servicios de banda ancha.

El servicio de Banda ancha cuenta a la fecha con 3432 clientes con crecimientos anuales de demanda en 60%; la política tarifaria ha logrado optimizar los costos, es así que en la actualidad la reducción de la tarifa cobrada al usuario final ha tenido un declive de alrededor del 78%; en adición a ello el crecimiento esperado es de 3.600 puestos en el corto plazo debido a la gran acogida.

Elaborado por: Andrea González

Supervisado por: José Rodríguez

Fecha de elaboración : 25 de abril del 2009

Nombre de la Empresa:	ETAPA	PP1/07
Clase de Auditoría:	Examen Especial	
Componente:	Cartera de los Servicios Públicos	
Papel de Trabajo	Resumen de la Estructura orgánica y reporte de documentos, registros e informes a utilizar.	
Objetivo:	Elaborar un resumen que indique la estructura orgánica de la entidad, unidades a examinar, funcionarios que intervienen y numero de personal.	
Analice y verifique el cumplimiento de los objetivos y operaciones planificadas conforme al POA		
En el Informe de Evaluación trimestral del POA se presentaron los siguientes resultados:		



Al Primer Trimestre del 2008

El Director Financiero acordó la delegación de actividades a personal para la recuperación de cartera vencida al primer trimestre del 2008, además propuso realizar un proyecto de medición de la cartera activa y vencida con la participación conjunta de la Gerencia Comercial y la Dirección Financiera; y finalmente solicitó que hasta el 21 de abril del 2008 se realice un inventario de archivos, para la separación de aquella documentación que pasaría al archivo general.

Al Segundo Trimestre del 2008

El Director Financiero indicó que se encontraba desarrollado un plan para la gestión de cartera, mismo que fue oficializado a fines del mes de julio. Como resultado de dicha evaluación se estimó que se cumplió el 86.80% de las actividades previstas.

El Departamento de Recursos humanos por su lado indicó que se ejecutaría una valoración y clasificación de puestos; adicionalmente en dicha dirección se planteó el ejercicio de la evaluación del desempeño de los trabajadores. Los resultados de dicha evaluación se estimaron en el 37.10%. Adicionalmente a lo indicado dicho departamento lleva un registro bajo la denominación de sistema de capacitaciones con el cual procede a la elaboración de un cronograma por área.

En lo que respecta a las actividades de la Dirección de Informática se indica que se acordó que conjuntamente con Gerencia Comercial se procedería a la validación de los contenidos actuales del portal y liderar la ampliación o publicación de nueva información. El porcentaje de cumplimiento del POA en dicha dirección fue de 71,1%. Adicionalmente se indicó que se priorizaron la fase de implementación del Sistema SIGECOM para obtener balances contables y optimizar el rendimiento del servidor AS-400.

La Unidad Ejecutora de Proyectos Informáticos, reportó un nivel de cumplimiento del POA en 69.5%; y como acuerdos y compromisos establecidos se indicó que se encontraba en producción el módulo de coactivas, útil para que la Unidad de Tesorería realice un control del cumplimiento del debido proceso legal para la recuperación de las cuentas adeudadas por los clientes; además se acordó que recibiría de la Gerencia Comercial un esquema del proceso de conexiones, instalación y recuperación de inversiones tanto urbano como rural a la Unidad de



Proyectos Informáticos.. Finalmente dicha Unidad indicó que se encontraba en desarrollo el sistema de facturación para transmisión de datos; pero por inconvenientes surgidos en la parte técnica se convocó a un taller con la participación de la Gerencia Comercial, Gerencia de Telecomunicaciones y la Unidad Ejecutora de Proyectos Informáticos para que en análisis del avance del sistema se definan nuevas necesidades y/o acciones correctivas. Adicionalmente a dicha evaluación se indicó la necesidad de actualizar la disponibilidad de la red, que busque coherencia entre la información comercial y la información de la parte técnica de banda ancha, con la finalidad de que se puedan proyectar las ventas y ampliaciones en función de las disponibilidades reales.

La Gerencia Comercial por su parte registró un porcentaje de cumplimiento del POA de 63.7%; en el cual se indicó que como parte de sus operaciones se había asignado personal para el manejo de Cartera Activa, y, que para septiembre del 2008 se elaboraría una propuesta de medición para la cartera activa y vencida, con la participación conjunta de la Gerencia Comercial y la Dirección Financiera. A ello se agregó que Gerencia Comercial designó a un funcionario para que coordine lo contenidos publicados en la página web conjuntamente con la Dirección de Informática.

La Unidad de Aseguramiento de Ingresos de Telecomunicaciones tuvieron un cumplimiento del POA en 97.04%, y como requerimiento solicitaron que se formalice el proceso y amplíe el modulo para el control de la disponibilidad comercial, para que se contemple la parte de la gestión comercial.

Al tercer trimestre del 2008

La Dirección Financiera reportó un porcentaje de cumplimiento del POA del 89.7%; en el cual se indican que como avance se procedió a la medición de cartera activa y cartera vencida dada la reestructuración del área de cartera donde se delimitó que la Gerencia Comercial asume el cargo de la cartera activa y la Dirección Financiera de la cartera vencida de más de un año; existió además un plan de trabajo que se encuentra en proceso de revisión por parte del tesorero. En el mismo informe se anotó que la Dirección de Informática y la Unidad Ejecutora de Proyectos Informáticos –SIGECOM- no cumplieron totalmente con la carga de la información contable, debido a que no existe un personal con



exclusiva dedicación para dar cumplimiento a estos requerimientos.

Por otra parte se designó al Director Financiero para que gestione e cuadre de las interfaces con un funcionario designado del Departamento de Informática, en lo relativo a la integridad de los sistemas a los que se alimenta la información contable; como indicación se agrega que se constituyó actividad prioritaria a darse cumplimiento de inmediato.

La Unidad Ejecutora de Proyectos Informáticos reportó un porcentaje de cumplimiento del 68.80%, y como acuerdos y compromisos se indicó que se constituyó un campo en el sistema informático SIGECOM, para que se puedan marcar las novedades para evitar la venta de líneas a clientes con antecedentes negativos dentro de la empresa.; a ello se añadió que para efectos de la actualización y mantenimiento de este campo SIGECOM coordinaría con UAI (Unidad de Auditoría Interna y CG.

En el mismo informe se indica que el sistema de facturación para transmisión de datos se encontraba desarrollando e incluyen los requerimientos de las áreas involucradas.

La Dirección de Informática reportó un porcentaje de cumplimiento del POA de 79.6%, y en dicho informe se indicó como requerimiento de la Dirección Financiera dirigida hacia la Dirección de Informática y Unidad Ejecutora de Proyectos Informáticos –SIGECOM- que se presenta un problema generado por falta de confianza e integridad de la información que presenta el sistema SIGECOM..

La Unidad De Aseguramiento de Ingresos de Telecomunicaciones, reportó un porcentaje de Cumplimiento del POA, del 96.09%; en dicho informe se indica que como parte del trabajo se encontraba en desarrollo la implementación del modulo para el control de la disponibilidad comercial, con el cual se evitaría como ejemplo la venta de nuevas líneas a clientes con antecedentes negativos dentro de la empresa.

A anterior se agrega que dicha Unidad se comprometió a solicitar a SIGECOM se realice una capacitación del traspaso del conocimiento del sistema y posteriormente la UAI (Unidad de Auditoría Interna) se compromete a realizar el seguimiento de dicho servicio; pero a ello la Unidad de Auditoría Interna indicó



que existen al menos 3 registros de clientes por lo que se solicitó a la Gerencia Comercial en coordinación con SIGECOM se emita un informe sobre la situación actual de mantenimiento de este servicio. Esta situación se presentó por falta de confianza e integridad de la información que presenta el sistema SIGECOM. Finalmente la Unidad de Aseguramiento de Ingresos continuó con la re categorización de líneas.

Elaborado por: Andrea González

Supervisado por: José Rodríguez

Fecha de elaboración : 30 de abril del 2009

Nombre de la Empresa:	ETAPA	PP1/08
Clase de Auditoría:	Examen Especial	
Componente:	Cartera de los Servicios Públicos	
Papel de Trabajo	Determinación de los subcomponentes a ser examinados.	
Objetivo:	Establecer las áreas de riesgo potencial, para determinar los subcomponentes a ser examinados	

Identifique de los componentes importantes a ser examinados en la planificación específica

ACTIVIDAD	UNIDAD OPERATIVA
Determinación del valor de consumo	Departamento de Comercialización: Unidades de Micro medición Unidad de Conmutación de la Dirección Técnica de CDR"S
Emisión de facturas	Unidad de Pre facturación
Contabilización	Unidad de Contabilidad
Financiamiento de Deudas	Responsable de Cartera Activa
Recuperación de Cartera Baja de valores de Cartera	Unidad de Tesorería
Custodia y baja de documentos de ingresos originados por la prestación de servicios públicos.	Unidad de Contabilidad y Documentación



Dado que la estructura de las actividades relativas a cartera se organiza conforme lo indica el presente cuadro, se ponen a consideración la siguiente categoría de subcomponentes, mismos que presentan afinidad absoluta con el examen a ejecutar.

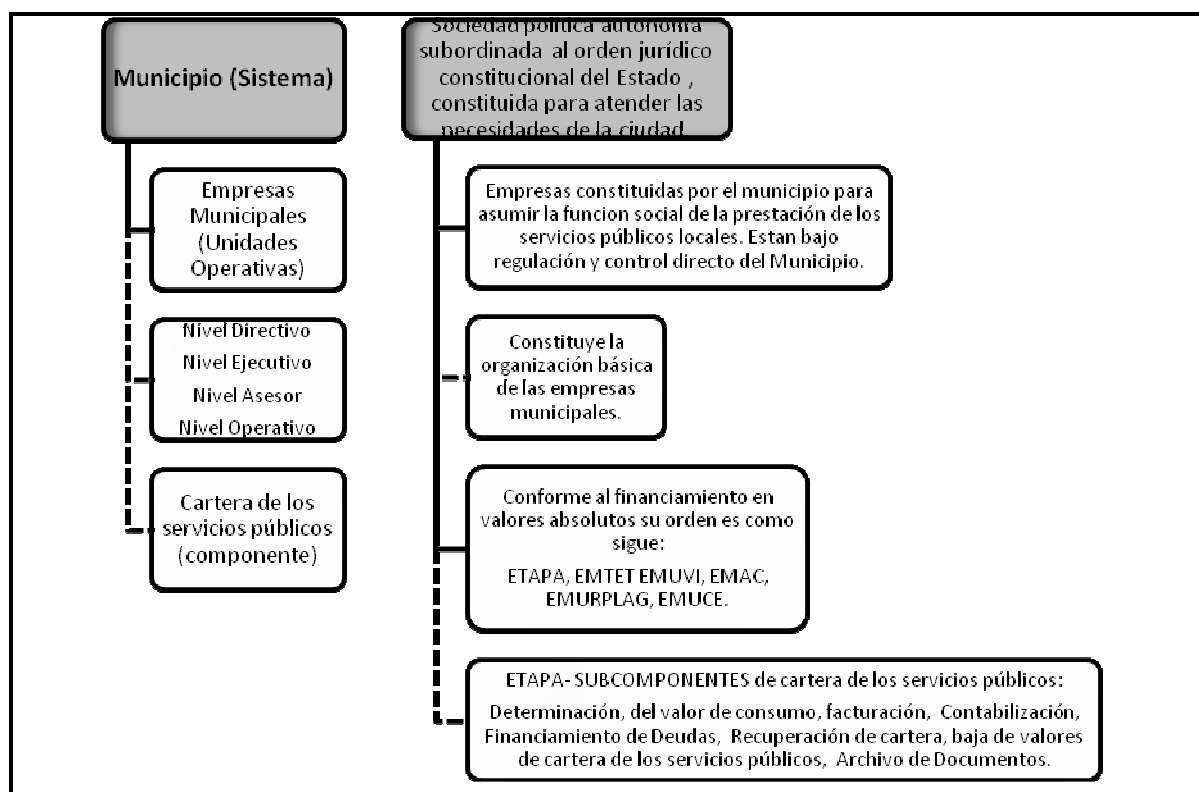
COMPONENTE: CARTERA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

SUBCOMPONENTES:

1. Unidad de Determinación
2. Unidad de Facturación
3. Unidad de Contabilidad
4. Unidad de Financiamiento de Deudas
5. Unidad de Recuperación
6. Unidad de Baja de valores
7. Unidad de Archivo de documentos.

Estos subcomponentes se seleccionaron conforme a la división departamental que ETAPA ha realizado de los productos de Agua Potable, Alcantarillado y Telecomunicaciones.

De tales resultados el esquema utilizado para la determinación de los subcomponentes se presenta de la siguiente manera:



Elaborado por: Andrea González

Supervisado por: José Rodríguez

Fecha de elaboración : 3 de mayo del 2009

Nombre de la Empresa:	ETAPA	PP1/09
Clase de Auditoría:	Examen Especial	
Componente:	Cartera de los Servicios Públicos	
Papel de Trabajo	Determinación de la materialidad del componente a ser evaluado	
Objetivo:	Establecer la materialidad que el componente de cartera de los servicios públicos presenta.	

La cartera de los servicios públicos se integra para el presente examen de: cuentas por cobrar venta de bienes y servicios para los servicios de telefonía y agua potable; y de cuentas por cobrar tasas y contribuciones para el servicio de alcantarillado; estas cuentas representan el 3.57%; la cartera proveniente de años anteriores alcanza el 4.05%, y la provisión de cuentas incobrables representa el 1.41% respecto de la totalidad de los activos presentados al 31 de



diciembre del año 2008; y al considerar que la materialidad en materia de auditoría como la magnitud de una omisión o afirmación equivocada individual o en conjunto que tiendan a modificar el juicio del auditor; se determina de forma preliminar razonabilidad en la presentación de estas cuentas en los estados financieros, puesto que cumplen con los lineamientos que el sector público a determinado en materia de contabilidad gubernamental dados sobre todo en la codificación universal y unánime; y en los tiempos de presentación de los Estados Financieros mensuales para el caso del Ministerio de Economía y Finanzas e inmediatos en caso de provenir por solicitud institucional para toma de decisiones; adicionalmente es necesario referir que para efectos de control hay intervención de agentes externos como es el caso de la Contraloría General del Estado que realiza fiscalizaciones bianuales en dicha institución, además de las realizadas por firmas privadas como es el caso del BID, para ejercer un control sobre los centros de costos. Finalmente es necesario considerar cual es la situación de la provisión de cuentas incobrables.

Elaborado por: Andrea González

Supervisado por: José Rodríguez

Fecha de elaboración : 3 de mayo del 2009

Nombre de la Empresa:	ETAPA	PP1/10
Clase de Auditoría:	Examen Especial	
Componente:	Cartera de los Servicios Públicos	
Papel de Trabajo	Resumen relativo al sistema informático disponible en ETAPA	
Objetivo:	Adquirir una comprensión global del sistema de información computarizado	

El sistema de información y comunicación opera en un ambiente eminentemente informático o ambiente SIC, dado que en gran proporción los procesos son formales y tecnológicos y las operaciones desarrolladas se sujetan a un procesamiento automático, dicha sistematización es utilizada para elaborar, recopilar, diseñar, transmitir la información para la mayoría de las actividades de dirección y control. La estimación de dependencia del sistema de tecnología de la información bordea el 90%.

El esquema de tecnología de la información institucional está encabezado por políticas y procedimientos de control de seguridad e integridad de la información, servicios de intercambio electrónico de información, aplicaciones, los archivos de datos (base de datos), sistemas operativos instalados en los computadores.



El sistema operativo institucional se denomina SIGECOM , que mediante interfaces se conecta entre otros con los programas AS-400, Millenium y CG IFS, funcionales en el departamento de contabilidad, de allí que los métodos de registro, procesamiento, resumen e informe dado respecto de las operaciones administrativas y financieras disponen de módulos diseñados por la Dirección de Informática de ETAPA; entre los módulos previstos para el desarrollo del examen son el de cuentas por cobrar cuyo diseño prevé la emisión de facturas, recaudación, financiamiento, gestión de cartera y coactiva. Los módulos indicados están disponibles en las instalaciones de Multi servicios de ETAPA .

El equipo de computación utilizado por la institución es de propiedad de un proveedor seleccionado por concurso público, que arrienda los equipos bajo cláusulas contractuales que estipulan que se dará soporte técnico, mantenimiento e instalación de software, renovación de equipos cada 4 años entre otras consideraciones, de allí que el inventario de los equipos informáticos es llevado por los técnicos designados por el proveedor.

No Equipos	Unidad Responsable	Localización
3	Recaudación	El Arenal
6	Recaudación	Gapal
7	Recaudación	Tarqui
2	Dirección Financiera	Calle Benigno Malo
11	Bodegas de Direc. Financiera	Edificio San Agustín
5	Cartera	Frente al edificio central de ETAPA
9	Contabilidad	Calle Benigno Malo
3	Recaudación y Monederos	
4	Presupuestos	Calle Benigno Malo
9	Tesorería	Calle Benigno Malo
2	Jefes de Recaudación	

El equipo de computación está distribuido

de la siguiente forma:

La información que aquí se indica resultó de la entrevista realizada al Director del Departamento de Informática.

Elaborado por: Andrea González

Supervisado por: José Rodríguez

Fecha de elaboración : 8 de mayo del 2009



Nombre de la Empresa:	ETAPA	PP1/11
Clase de Auditoría:	Examen Especial	
Componente:	Cartera de los Servicios Públicos	
Papel de Trabajo	Listado de la normativa contable vigente para el sector público	
Objetivo:	Disponer de una fuente bibliográfica para el desarrollo del examen.	
<p>La Unidad de Contabilidad dirige sus actividades conforme a la siguiente normativa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Principios del Sistema de Administración Financiera• Manual de Contabilidad Gubernamental• Principios y Normas Técnicas de Contabilidad Gubernamental• Catalogo General de Cuentas• Normas Técnicas de Tesorería• Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados• Normativa de Contabilidad Gubernamental <p>La normativa indicada ha surtido cambios en el segmento referente a la codificación del catalogo de cuentas y clasificador presupuestaria en el ejercicio fiscal 2008, a lo cual el señor Contador dentro de sus funciones debe ejercer el diseño del sistema informático a fin de cumplir con el principio de universalidad referido en el Sistema de Administración Financiera para fines de consolidación de la información.</p> <p>En la práctica contable las actividades operativas están descentralizadas, dado que el ingreso de datos relativos al registro del derecho de percibir recursos monetarios en la instancia del devengado se realiza conforme a un sistema informático integral denominado SIGEF, el proceso que se desarrolla para la contabilización se señala en el siguiente esquema:</p>		
Elaborado por: Andrea González		
Supervisado por: José Rodríguez		
Fecha de elaboración : 8 de mayo del 2009		



ANEXO No 6

M/PP1

MEMORANDO DE PLANIFICACION PRELIMINAR

Examen Especial a la cartera de los servicios públicos de ETAPA

Antecedentes:

El componente objeto de examen en el periodo de alcance referido ha sido examinado por la Unidad de Auditoría Interna de la Empresa Municipal y por la Contraloría General del Estado de conformidad con el siguiente detalle:

AUDITORIAS:	Periodo de alcance	Acuerdos de aprobación	Unidad de Control
Examen Especial a la "Determinación de tarifas, emisión del consumo y control de títulos de crédito de teléfonos"	del 1 de enero de 2003 al 31 de marzo de 2005	Acuerdo No 001-CG del 4 de enero de 2005	Unidad de Auditoría Interna
Examen Especial al Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación SIGECOM	del 01 de enero de 2005 al 30 de mayo de 2007	Oficio N° 001709-DR2JA del 06/03/2008	Unidad de Auditoría Interna
Examen Especial a las "Cuentas Anticipo a Contratistas, cuentas por cobrar, inversiones temporales, Inversiones Permanentes, existencias para el consumo interno e	entre el 1 de enero del 2006 y el 30 de junio del 2008	oficio No 6H-DR2-UA-FAA	Contraloría General del Estado



inversión, Terrenos, Ingresos por Servicio Teléfono Público, Gasto de Remuneraciones de la Empresa Pública Municipal de telecomunicaciones, Agua Potable y Saneamiento de Cuenca, ETAPA"			
--	--	--	--

Motivo del Examen Especial:

El Examen Especial a la cartera de los servicios públicos de las Empresas Públicas Municipales de Cuenca, con énfasis en ETAPA, por el tercer trimestre del 2008, se efectuará de conformidad con las estipulaciones establecidas en la Orden de Trabajo No 001, celebrada el al 14 de abril del 2009 por el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del 2008con cargo a imprevistos en el Plan Operativo de Control 2009.

Objetivos de la Auditoría:

En el marco del cumplimiento de la tesis se orientará en establecer un proceso de examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales de Cuenca en consideración de las regulaciones legales, normativas y políticas aplicables a dicho sector.

En el marco de aplicación a ETAPA su objetivo central radicará en expresar una opinión sobre si la funcionalidad de la estructura de control interno el cumplimiento del cuerpo legal y la presentación financiera de los saldos en el segmento de cartera de los servicios públicos son adecuados por el periodo de alcance comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre.



Los objetivos particulares a considerarse en la evaluación del componente de Cartera de los servicios públicos de ETAPA son los siguientes:

1. Verificar que los documentos fuente, registros e informes financieros emitidos para el componente cartera de los servicios públicos sean confiables, oportunos, sustentables y suficientes.
2. Determinar si el sistema informático desarrollado para la gestión de cartera de los servicios públicos brinda las garantías de seguridad, integridad y confiabilidad para el ingreso de datos, su registro, procesamiento, archivo hasta la generación de informes contables que entorno al componente de cartera se generen en dicho sistema.
3. Verificar el grado de cumplimiento: de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables y vigentes para la determinación del valor de consumo a considerar previo la consideración del envío de dicho valor a la cartera de los servicios públicos de ETAPA.
4. Verificar el grado de cumplimiento: de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables y vigentes a dicha fecha en el segmento de cartera vencida de los servicios públicos respecto a la estimación de provisiones, recuperación y baja se hayan realizado.
5. Evaluar el diseño y funcionalidad de los mecanismos control interno que sobre los procesos de determinación, recaudación, registro, control, baja de valores y archivo de documentos de las operaciones administrativas y financieras que sobre el componente a examinar se han realizado.
6. Determinar que el proceso relativo a la recuperación de los abonados que se encuentran en la instancia de juzgado de coactivas se desarrolle de conformidad con el Código Tributario, en lo relativo a plazos límites para el inicio del proceso legal, procesos y plazos de seguimiento de la causa, y resoluciones dictaminadas hasta la instancia final de la providencia.



Ellos serán cumplidos atendiendo el periodo de alcance comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre, y de conformidad con las Normas de Auditoria Gubernamental vigentes en nuestra legislación.

Alcance de la Auditoria:

El examen especial a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales, comprende la revisión y evaluación de los controles administrativos funcionales de las referidas empresas; y, de la presentación financiera de los saldos y cumplimiento del cuerpo legal, en el componente de cartera de los servicios públicos de ETAPA por el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del 2008.

Conocimiento de la entidad:

Base Legal:

La Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca –ETAPA-, fue creada el 2 de enero de 1968 como una entidad con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, mediante Ordenanza debidamente legalizada, la misma que fue sustituida por la dictada el 29 de marzo de 1984 y promulgada el 18 de mayo del mismo año; sin embargo esta ordenanza figuró una serie de cambios mediante reformas dictadas el 17 de octubre de 1988, el 5 de julio de 1991, el 2 y 11 de marzo de 1998, el 12 de noviembre de 1999 y el 14 de agosto del 2000, las que fueron publicadas cronológicamente y respectivamente en la Imprenta Municipal el 19 de octubre de 1988, el 8 de julio de 1991, el 16 y 13 de marzo de 1998, el 19 de noviembre de 1999 y, el 22 de agosto del 2000.

La organización del personal de ETAPA está regulado por un Manual Orgánico Funcional, mismo que no se encuentra avalado por el certificado de discusión y aprobación, sin embargo en lo que respecta al departamento financiero y en particular en contabilidad se obedece a la normativa establecida en el manual de contabilidad gubernamental, en función de la cual se ha elaborado un bosquejo de los procedimientos que dicha área realiza para la elaboración y presentación



de estados financieros, así como de las actividades delegadas al personal auxiliar.

Estructura Orgánica

La estructura orgánica y funcional de ETAPA contempla los siguientes niveles de actividad:

NIVEL DIRECTIVO: Directorio

NIVEL EJECUTIVO: Gerencia General

Gerencia de Agua Potable, Saneamiento y Gestión Ambiental

Gerencia de Telecomunicaciones

Gerencia Comercial

Corporación Municipal Parque nacional Cajas

NIVEL ASESOR: Dirección General de Planificación

Dirección de Asesoría Jurídica

Departamento de Auditoría Interna

NIVEL DE APOYO: Secretaría general

Dirección Financiera

Dirección Administrativa

Dirección de Recursos Humanos

Dirección de Informática

Unidad de Agua No Contabilizada

Unidad Ejecutora de Proyectos Informáticos

Unidad de Aseguramiento de Ingresos de Telecomunicaciones



NIVEL OPERATIVO: Dirección Técnica de Agua Potable

Dirección de Gestión Ambiental

Unidad Ejecutora de Planes Maestros

Dirección Técnica de Telecomunicaciones

Las dependencias administrativas de ETAPA adquirirán la denominación conforme a la siguiente nomenclatura: gerencia general, gerencias de área, direcciones y departamentos. La organización, estructura interna y funciones generales constan el respectivo Manual Orgánico Funcional, a las que gerencia podrá determinar funciones específicas para cada dependencia administrativa.

A lo anterior es transigente referir que dado que el examen fue ejecutado conforme a las instancias que al periodo fiscal 2008 (tercer trimestre) estuvieron funcionales, se realizó el trabajo conforme a las denominaciones que dichas Unidades dispusieron a dicho periodo; este caso explícitamente corresponde a la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de Deudas, que al ejercicio fiscal del 2009 fue reemplazada por Unidad de Facturación y Cartera Activa; por lo demás se indica que la denominación de las otras unidades departamentales que intervinieron en la presente evaluación no surtieron modificación alguna.

Marco Normativo:

Las actividades y operaciones desarrolladas por la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental están reguladas por disposiciones legales, detallándose a continuación aquellas colindantes con el examen a ejecutar:

Disposiciones legales promulgadas a favor de su organización:

- Constitución Política de la República del Ecuador
- Código Tributario



- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y su reglamento
- Ley Orgánica de Régimen Municipal.
- Ley Orgánica de Administración Financiera y Control.
- Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público.
- Ley de Modernización del Estado.
- Ley Especial de Telecomunicaciones y sus reformas
- Normas Técnicas de Control Interno de la Contraloría General del Estado
- Reglamento de control de ingresos públicos por la Contraloría
- Reglamento de sesiones del Directorio de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Cuenca.
- Reglamento sobre la organización, funcionamiento y dependencia técnica de las unidades de Auditoría Interna de las entidades que controla la Contraloría General del Estado. Registro oficial No. 70. 28 de abril del 2003.
- Manual Orgánico Funcional
- Convenios y Contratos suscritos por ETAPA con diferentes Barrios y Comunidades.

Normativa promulgada en torno a la regulación tarifaria y sancionadora de los servicios prestados:

- Ordenanza y su reforma que regula la organización y funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca. Año 2002.
- Decreto Supremo 1175, publicado en el R.O. 167 del 10 de octubre de 1972, en la materia de pensión básica mensual de telecomunicaciones
- Telefonía Pública, de conformidad con la resolución ST-93-0083, publicada en el R.O. 292 del 7 de octubre de 1993
- Reglamento y Ordenanza de Administración, Regulación y Tarifas del Servicio Telefónico para el cantón Cuenca, R.O. 411 del 8 de abril de 1986
- Reglamento y Ordenanza General Normativa para el cobro de las contribuciones especiales de mejora, por obras ejecutadas en el cantón Cuenca,



para la dotación, ampliación o restitución de las redes de agua potable y alcantarillado codificada

- Reglamento y Ordenanza con su reforma de la Administración, Regulación y Tarifas para el uso de los Servicios de Alcantarillado del Cantón Cuenca. RO No 222, publicado el miércoles 30 de junio de 1993.
- Ordenanza de Administración, regulación y tarifas de agua potable para el cantón Cuenca
- Reglamento para la Aplicación de los Subsidios Establecidos en la Ordenanza General Normativa para el cobro de las Contribuciones Especiales de Mejoras: Julio 2003.
- Reglamento a la Ordenanza General Normativa para el cobro de las Contribuciones Especiales de Mejoras, por obras ejecutadas en el cantón Cuenca, para la dotación, ampliación o restitución de las redes de Agua Potable y Alcantarillado.

GESTION COMERCIAL:

ETAPA enfoca sus objetivos a satisfacer con calidad los servicios básico que la ciudadanía requiere y desarrollar aquellos que exija la sociedad en el presente milenio y entorno globalizado ; de allí que se desarrolla un modelo de gestión que considere en base a la formulación de estrategias , su compromiso social, y objetivos alcanzados .

La orientación administrativa institucional tiene un enfoque social y de productividad de tal forma que así su filosofía y cultura empresarial constituirán la base para alinear a ella el plan estratégico y objetivos comerciales que se planteen considerando precios módicos y acceso universal.

La empresa ha constituido la filial nacional ETAPATELECOM para desarrollar los servicios de telecomunicaciones en un entorno competitivo; servicios que acaparan internet gratuito, y telefonía fija, sin embargo en la urbe de Cuenca



este ejercicio es prestado por ETAPA y es a nivel nacional donde se desenvuelve con mayor proporción ETAPATELECOM.

La gestión de agua potable y alcantarillado tiene un lugar preponderante para el Gobierno Local, es así que el remanente institucional es el cuidado de la calidad y cantidad de agua, su potabilización ello sujeto a un proceso de control de calidad, a ello se suma el tratamiento de aguas residuales, practicas de cuidado ambiental y programas de Educación Ambiental en el área urbana y rural, iniciativas de reciclaje. Las métricas institucionales reflejan los siguientes resultados:

Número de Conexiones de Agua Potable		
2006	2007	Dic-2008
75.248	82.239	86.897
Total Conexiones		

Número de Conexiones de Alcantarillado		
Total Conexiones		
2006	2007	dic-2008
67.435	71.932	74.713

Cobertura a diciembre del 2007		
	Sector Urbano	Cobertura Sector Rural
Agua Potable	100%	96.1%
Alcantarillado	97%	38.4%
Latinización		63.2%



La dotación de este servicio ha sido prevista en los Planes Maestros de Cuenca a través del Programa “Agua para Todos”, de allí que la tendencia de las conexiones continúa en aumento.

En adición a ello ETAPA, con el monitoreo de los indicadores de eficiencia de índole mundial han conseguido disminuir el Índice de Agua No Contabilizada, desde el **40.1%** (promedio 2004) a **29.8%** (promedio 2008), en relación al promedio nacional que se ubica alrededor del 65%.

Los servicios de telecomunicaciones mantienen altos índices de densidad telefónica fija, pero además de ello se encuentran en operación equipos telefónicos públicos inteligentes, tarjetas prepago para teléfonos públicos inteligentes comercializadas que sintetizan sus avances de forma cualitativa y cuantitativa como se señala a continuación:

Avance Cualitativo: Se dispone de operadores fijos y servicios de datos en el país con alto avance tecnológico que posibilitará el desarrollo de nuevos servicios, recuperando y valorizando la infraestructura ya existente; adicionalmente esta en ejecución el proyecto de telefonía inalámbrica rural con tecnología, el servicio de banda ancha y red de datos, complementado con una constante mejora en anchos de banda y tarifas.

Cuantitativamente; los proyectos emprendidos consideran la diversificación del servicio, determinación de costos razonables, mejora de la calidad los servicios, desarrollo de nuevos servicios tales como el servicio IP Centrex (centralilla virtual) y la Video Telefonía.

Líneas en servicio:	130.340
Densidad Telefónica	26,95
Sector Urbano:	27.35*
Sector Rural:	25.46*
Total líneas instaladas (ene 2005- 29 dic. 2008)	30.507



Con el sector rural se han comercializado 7.774 líneas en este año con un incremento desde febrero de este año en 13.82 a 25.40 líneas por cada 100 habitantes. Además de ello se ha iniciado el servicio de internet para 130 escuelas y se ha dado inicio a su comercialización en este sector.

En este aspecto cabe indicar que bajo la conceptualización de convergencia de servicios se puede ofrecer por la misma línea el servicio de telefonía fija (local, nacional e internacional), internet y posteriormente otros que se han previsto a futuro que con la visión social de la institución se ha logrado la reducción de tarifas, específicamente en los servicios de banda ancha.

El servicio de Banda ancha cuenta a la fecha con 3432 clientes con crecimientos anuales de demanda en 60%; la política tarifaria ha logrado optimizar los costos, es así que en la actualidad la reducción de la tarifa cobrada al usuario final ha tenido un declive de alrededor del 78%; en adición a ello el crecimiento esperado es de 3.600 puestos en el corto plazo debido a la gran acogida.

Tecnologías de Información:

El sistema de información y comunicación opera en un ambiente eminentemente informático o ambiente SIC, dado que en gran proporción los procesos son formales y tecnológicos y las operaciones desarrolladas se sujetan a un procesamiento automático, dicha sistematización es utilizada para elaborar, recopilar, diseñar, transmitir la información para la mayoría de las actividades de dirección y control. La estimación de dependencia del sistema de tecnología de la información bordea el 90%.

El esquema de tecnología de la información institucional está encabezado por políticas y procedimientos de control de seguridad e integridad de la información, servicios de intercambio electrónico de información, aplicaciones, los archivos de datos (base de datos), sistemas operativos instalados en los computadores.



El sistema operativo institucional se denomina SIGECOM , que mediante interfaces se conecta entre otros con los programas AS-400, Millenium y CG IFS, funcionales en el departamento de contabilidad, de allí que los métodos de registro, procesamiento, resumen e informe dado respecto de las operaciones administrativas y financieras disponen de módulos diseñados por la Dirección de Informática de ETAPA; entre los módulos previstos para el desarrollo del examen son el de cuentas por cobrar cuyo diseño prevé la emisión de facturas, recaudación, financiamiento, gestión de cartera y coactiva Los módulos indicados están disponibles en las instalaciones de Multi servicios de ETAPA .

El equipo de computación utilizado por la institución es de propiedad de un proveedor seleccionado por concurso público, que arrienda los equipos bajo clausulas contractuales que estipulan que se dará soporte técnico, mantenimiento e instalación de software, renovación de equipos cada 4 años entre otras consideraciones, de allí que el inventario de los equipos informáticos es llevado por los técnicos designados por el proveedor.

El equipo de computación está distribuido de la siguiente forma:

No Equipos	Unidad Responsable	Localización
3	Recaudación	El Arenal
6	Recaudación	Gapal
7	Recaudación	Tarqui
2	Dirección Financiera	Calle Benigno Malo
11	Bodegas de Direc. Financiera	Edificio San Agustín
5	Cartera	Frente al edificio central de ETAPA
9	Contabilidad	Calle Benigno Malo
3	Recaudación y Monederos	
4	Presupuestos	Calle Benigno Malo
9	Tesorería	Calle Benigno Malo
2	Jefes de Recaudación	



Planificación Institucional:

La disposición de la Dirección General de Planificación que encamina la aplicación del pensamiento estratégico mediante la planificación estratégica, controla además el desempeño, posición y perspectivas institucionales el cual es renovado cada 5 a 8 años en el cual se detallan los objetivos a largo plazo donde se tratan los asuntos críticos y visión; en función de ello se elabora la matriz del plan operativo anual POA, el cual es diseñado, mantenido y evaluado por el denominado Sistema Gerencial Estratégico, mismo que es aplicado de forma trimestral, donde se determinan acuerdos y compromisos a ejecutarse en un lapso de tiempo estipulado, es de importancia referir que el plan operativo anual fue ejecutado en un 96%, donde también se superaron los asuntos críticos en igual porcentaje, sin embargo es importante destacar que han existido cambios en la estructura de departamento de tesorería para la recuperación de cartera vencida donde se llevan acciones de inventario de juicios y cierre de juicios cancelados o anulados entre otros el cual según ratios de la ejecución del plan operativo anual completo el 100%, sin embargo el departamento de contabilidad ejecutó el 88% de sus operaciones a cabalidad en lo que refiere a la elaboración de balances de comprobación, y entrega a los organismos de control en un 80%.

Objetivos:

ETAPA tiene como objetivos básicos tratados en la ordenanza que regula su organización y funcionamiento los siguientes:

- La prestación de los servicios de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado, saneamiento y más servicios complementarios, conexos y afines que pudieren ser considerados de interés colectivo, con criterios de eficiencia, eficacia, responsabilidad, universalidad, solidaridad, accesibilidad, continuidad y calidad.
- Prestar, ejercer el control y sancionar a toda persona natural o jurídica aunque en su actividad perjudiquen la calidad de los servicios.
- Promover y velar por la gestión ambiental en el marco de los servicios prestados



- Promover la gestión de aquellas áreas naturales y sistemas artificiales imprescindibles para la preservación de los recursos hídricos.

Principales estrategias institucionales:

Entre las principales estrategias institucionales se listan:

- Defensa del mercado local
- Crecimiento
- Solvencia
- Posicionamiento de las marcas de ETAPA y Diferenciación.
- Desarrollo empresarial
- Incidir en las decisiones de las Funciones del Estado

Normativa y Prácticas Contable, Presupuestaria, Administrativa y de Operación:

La Unidad de Contabilidad dirige sus actividades conforme a la siguiente normativa:

- Principios del Sistema de Administración Financiera
- Manual de Contabilidad Gubernamental
- Principios y Normas Técnicas de Contabilidad Gubernamental
- Catalogo General de Cuentas
- Normas Técnicas de Tesorería
- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados
- Normativa de Contabilidad Gubernamental

La normativa indicada ha surtido cambios en el segmento referente a la codificación del catalogo de cuentas y clasificador presupuestaria en el ejercicio fiscal 2008, a lo cual el señor Contador dentro de sus funciones debe ejercer el diseño del sistema informático a fin de cumplir con el principio de universalidad referido en el Sistema de Administración Financiera para fines de consolidación de la información.

En la práctica contable las actividades operativas están descentralizadas, dado que el ingreso de datos relativos al registro del derecho de percibir recursos



monetarios en la instancia del devengado se realiza conforme a un sistema informático integral denominado SIGEF, el proceso que se desarrolla para la contabilización se señala en el siguiente esquema:

ACTIVIDAD	UNIDAD OPERATIVA
Determinación del valor de consumo	Departamento de Comercialización: Unidades de Micro medición Unidad de Conmutación de la Dirección Técnica de CDR"S
Emisión de facturas	Unidad de Pre facturación
Contabilización	Unidad de Contabilidad
Financiamiento de Deudas	Responsable de Cartera Activa
Recuperación de Cartera	Unidad de Tesorería
Custodia y baja de documentos de ingresos originados por la prestación de servicios públicos.	Unidad de Contabilidad y Documentación

Las operaciones financieras promedio mensuales generadas por la empresa alcanzan los 200000, y su proceso de contabilización a partir del método del devengado concibe como input el registro al ras de la consideración del derecho monetario en el registro de entrada original o diario general, acreditación en cuenta dada por la recaudación en la modalidad de cajas recaudadoras o por amortización de la deuda, o gestión de cobro vía legal para la producción de información financiera actualizada y confiable para su interpretación y análisis por la unidad de análisis y control previo, toma de decisiones a nivel directivo y gerencial hasta el subsecuente examen que conforme a las consideraciones de mayor riesgo decida ejecutar la unidad de auditoría interna.

Instalaciones:

Las instalaciones de la empresa pública municipal a examinar se encuentran segmentadas en varios puntos de la ciudad como se detalla a continuación:



Instalaciones	Dirección
Las instalaciones principales	calle Benigno Malo y Sucre
El Centro Multi servicios	calle Tarqui y Gran Colombia (esquina)
El Centro Multi servicios Gapal	Av. 10 de Agosto y Av. Paucarbamba
@lo ETAPA Arenal	Centro Comercial El Arenal: Av. de las Américas y Eduardo Arias
Puntos de Recaudación	
Ricaurte	Av. Antonio Ricaurte 2-20 y Benigno Vázquez
Banco de Machala	Agencias
Banco del Pichincha	Agencias
Banco M&M Jaramillo Arteaga	Principal
Bancos en línea	Banco Bolivariano Banco de Guayaquil
Esquipagos	Av. Unidad Nacional y Calle del Batán
La Pagaduría Federico Corral	Tarqui 14-21 y Pío Bravo
Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista	Agencia Matriz
Cooperativa San Joaquín	Centro parroquial de San Joaquín
Farmasol	Centro Comercial los Nogales Totoracocha
Cooperativa Baños	Av. Ricardo Durán y entrada a Huizhil



Funcionarios Principales de la Institución y de los relativos al área a examinar durante el ejercicio fiscal 2008:

CARGO	NOMINA:
Gerente General	Ing. Santiago López
Auditor General	Ing. Manuel Vélez
Director Financiero	Ec. William Alvarado
Director de Informática	Ing. Juan Garzón
Jefe de Micro medición	Ing. Diego Cárdenas
Jefe de Depto. de Facturación y Cartera Activa.	Ing. Geovani León
Responsable del manejo de cartera activa	Ing. Paúl Guerrero
Contador	Ec. Antonio Molina
Contadores Auxiliares responsables de la conciliación de cartera	Ing. com. Cecilia Calle Ing. Com. Boris Tamayo
Tesorero/a y Juez de Coactivas	Ing. Fernanda Vintimilla
Funcionario responsable del Juzgado de Coactivas	Ing. com. Marcia Merchán
Secretario del Juzgado de Coactivas	Dra. Carla Reinoso Quezada
Archivero	Sr Benito Heredia

Funciones:

- Estudio, planificación y ejecución de proyectos de mejoramiento y ampliación de los servicios y de sus sistemas;
- La dotación, operación, mantenimiento, administración, control y funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y saneamiento y de los sistemas o infraestructuras requeridos para su prestación.
- Reglamentar en el marco de las ordenanzas respectivas la prestación y utilización de los servicios de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado, saneamiento y más servicios conexos, complementarios y afines;



- El control y protección de las fuentes de agua y sus cursos de utilización actual y potencial; y de los cuerpos receptores naturales y artificiales;
- La imposición de sanciones por el uso indebido de los servicios públicos prestados, daños causados en sus infraestructuras, instalaciones clandestinas y otros causales determinados en la ordenanza de regulación y funcionamiento;
- Control de la planificación e implementación de los servicios prestados, en urbanizaciones, lotizaciones, parcelaciones, edificaciones y asentamientos humanos;
- Coordinación y control de la planificación, construcción, ampliación, operación, mantenimiento y administración de los sistemas de agua potable y saneamiento operativos en el cantón Cuenca;
- Construcción, mantenimiento, reparación y limpieza de los sistemas de agua potable alcantarillado y saneamiento que opera ETAPA;
- Capacitación y especialización del personal;
- Ejecución de políticas ambientales y programas de acción a la protección y cuidado de los recursos hídricos y fuentes de abastecimiento de agua del Cantón;
- Fiscalización de las obras relativas a sus funciones;
- Empezar actividades económicas cuando lo requiera el interés general;
- Prestar todos los servicios antes descritos u otros servicios complementarios, conexos y afines que pudieren ser considerados como de interés ciudadano directamente o a través de asociaciones permitidas por la Ley;
- Prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el cantón Cuenca en forma directa, colaboración o convenios con las comunidades organizadas en las áreas rurales;
- Prestar directa o indirectamente los servicios de agua potable, alcantarillado, saneamiento, complementarios, conexos y afines que pudieren ser considerados como de interés ciudadano, en otras circunscripciones del territorio nacional, previo el cumplimiento de las normas legales aplicables;

Principales actividades, operaciones e instalaciones.



ETAPA, es una empresa pública con orientación social, es así que sus actividades se orientan a la prestación de servicios básicos para brindar a la ciudadanía condiciones de vida digna; los servicios que tienen orientación social con carácter primario es el servicio de agua potable y alcantarillado es así que los ingresos que percibe por la prestación de estos servicios son insuficientes para cubrir los gastos a él designados; sin embargo la presencia del servicio de telecomunicaciones, que a diferencia de los anteriores si constituye una fuente de ingresos permite convertir dichos ingresos en inversiones para los proyectos de agua potable, alcantarillado o saneamiento ambiental.

Servicios:

Los servicios prestados por ETAPA son categorizados a nivel institucional como compañías: así se habla de Compañía de “Agua Potable y Saneamiento” al servicio de agua potable y alcantarillado, este ultimo incluido dado que el cálculo de este servicio proviene del calculo que sobre el consumo de agua potable se haya generado; y la Compañía de “Telecomunicaciones” que acapara los servicios de telecomunicaciones, internet y banda ancha. Estas líneas de operación diferenciadas a su vez se distinguen porque las primeras se ubican dentro del rango de los servicios básicos que deben ser garantizados por ETAPA a nivel global del cantón Cuenca; y el marco de acción de las telecomunicaciones se enmarca en la competencia perfecta con otras operadoras.



SERVICIO	DETALLE
Agua y Saneamiento	Agua Potable Alcantarillado Tratamiento de Aguas Residuales
Telecomunicaciones	Telefonía Fija (Local, Regional, Nacional, Internacional, Celular, Servicios especiales , Servicios temporales) Telefonía Pública (Teléfonos Públicos Inteligentes, Locutorios Alo ETAPA , Tarjeta Prepago para Telefonía Pública) Internet de alta Velocidad (Banda Ancha) (Residencial ADSL Familia Net, Corporativo Segundo Nivel ADSL , Corporativo Primer Nivel ADSL, Corporativo Primer Nivel SHDL , Servicio de Internet y telefonía fija en Áreas Rurales) Red de Datos (Servicio de enlaces Clear Chanel, Servicios de enlaces Frame Relay, Líneas dedicadas no conmutadas , Enlaces Súper Link de 2 MB , Housing)
Gestión ambiental Parque Nacional Cajas	

A lo anterior es necesario agregar que para efectos del examen los servicios públicos a evaluar consideraran los servicios de agua potable, alcantarillado y telefonía; dado que por conceptualización de servicios públicos se entiende a todas aquellas actividades de interés público esenciales para satisfacer las necesidades de interés público que en definitiva denotará en el mejoramiento de las condiciones básicas de vida. Adicionalmente nuestra constitución y particularmente la Ley de Descentralización considera como servicios de



prestación obligatoria a los de agua potable, riego, saneamiento, fuerza eléctrica, telecomunicaciones, entre otros, adicionalmente se agrega que dichos servicios obedecerán con carácter obligatorio a los principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad; y, a los de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, regularidad, estos últimos integrados en la nueva carta magna, a tales consideraciones y atendiendo a la categoría de necesidades de interés general, se evaluarán la cartera de los servicios indicados en el inicio del presente párrafo.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- **Objetivo General:** La prestación de los servicios públicos a la colectividad cuencana, con criterios de continuidad, igualdad, generalidad, obligatoriedad y baratura, a razón del cobro de una tasa, precio o una tarifa y las contribuciones especiales de mejora.

- **Objetivos Específicos Institucionales de ETAPA:**

Las Empresas Públicas Municipales ETAPA tienen como objetivos específicos los siguientes:

- Administración, control y financiamiento de los sistemas de agua potable, telecomunicaciones y alcantarillado;
- Propender al desarrollo institucional, pudiendo para ello suscribir convenios y acuerdos con organismos nacionales o internacionales, o participar con otras instituciones nacionales o internacionales en asociación para cumplir planes y programas de investigación tecnológica y otros;
- Fomentar dentro de lo posible la especialización del personal en todos los niveles y áreas de la Empresa;
 - Fiscalizar toda obra que tenga relación con sus funciones.

Materialidad y cuentas significativas relativas a Cartera:

La cartera de los servicios públicos se integra para el presente examen de: cuentas por cobrar venta de bienes y servicios para los servicios de telefonía y



agua potable; y de cuentas por cobrar tasas y contribuciones para el servicio de alcantarillado; estas cuentas representan el 3.57%; la cartera proveniente de años anteriores alcanza el 4.05%, y la provisión de cuentas incobrables representa el 1.41% respecto de la totalidad de los activos presentados al 31 de diciembre del año 2008; y al considerar que la materialidad en materia de auditoría como la magnitud de una omisión o afirmación equivoca individual o en conjunto que tiendan a modificar el juicio del auditor; se determina de forma preliminar razonabilidad en la presentación de estas cuentas en los estados financieros, puesto que cumplen con los lineamientos que el sector público a determinado en materia de contabilidad gubernamental dados sobre todo en la codificación universal y unánime; y en los tiempos de presentación de los Estados Financieros mensuales para el caso del Ministerio de Economía y Finanzas e inmediatos en caso de provenir por solicitud institucional para toma de decisiones; adicionalmente es necesario referir que para efectos de control hay intervención de agentes externos como es el caso de la Contraloría General del Estado que realiza fiscalizaciones bianuales en dicha institución, además de las realizadas por firmas privadas como es el caso del BID, para ejercer un control sobre los centros de costos. Finalmente es necesario considerar cual es la situación de la provisión de cuentas incobrables.

Grado de confiabilidad de la información financiera, administrativa y operacional.

La empresa dispone para efectos de organizar las actividades y operaciones institucionales de un Manual Orgánico Funcional, y particularmente para la Unidad de Contabilidad practicas diseñadas por su personal, a ello se suman los mecanismos de control informático desarrollados en la Dirección de Informática, los programas de capacitación y evaluación y formularios de designación de funciones desarrollados por el Departamento de Recursos Humanos; la evaluación y presentación trimestral del POA por departamento con el detalle de los puntos críticos y avance de actividades que se reportan a la Dirección de Planificación, la constitución de esquema de procedimientos en la Unidad de



Contabilidad, además de las practicas y procedimientos de control diseñados por los funcionarios jefes.

A ello sin embargo se debe mencionar que se desarrollan actividades similares en la Unidad de Contabilidad y además que el volumen de las operaciones contables asciende a 200.000 por mes por lo que será necesario tener presente estas consideraciones.

Saldos de Cartera de los Servicios Públicos de ETAPA:

Ejercicio Fiscal 2008	
Presupuestado	53 363 870 USD
Cartera del 2008	11 146 610.2 USD
Cartera procedente de años anteriores	2 622 442,79 USD
Provisión de Cuentas incobrables	4 411 744,94 USD

Puntos de interés para el Examen

Para el efecto de enfocar las pruebas de auditoría a aplicar se han identificado como áreas críticas en el re levantamiento preliminar los siguientes puntos:

a. Consideraciones Básicas:

- Formato, validación de datos, control, custodia y baja de los documentos fuente emitidos para el componente cartera de los servicios públicos.
- Controles desarrollados para los procesos de determinación, facturación, registro y contabilización relativo a cartera de los servicios públicos.
- Registro de los mayores auxiliares y generales de cartera de cartera activa, vencida y provisión de cuentas incobrables procedentes de los servicios públicos y de sus cuentas conexas de cruce utilizadas en su contabilización.
- Arrastre de saldos de cuentas por cobrar de años anteriores.



- Controles desarrollados para los procesos de financiamiento de deudas, recuperación, de cartera de los servicios públicos, en relación con el cumplimiento de las ordenanzas que regulan su administración, tarifas, y modos de cobro.
- Controles y procesos desarrollados para custodia y baja de documentos relativo a cartera de los servicios públicos.
- Nivel de automatización de las operaciones financieras que entorno al componente cartera de servicios públicos se realicen.
- Reportes o informes financieros y administrativos elaborados con fines de control en las diversas secciones departamentales que administran y contabilizan el componente cartera de los servicios públicos.
- La funcionalidad y cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas promulgadas en materia de regulación, administración y tarifas de los servicios públicos; y de la normativa de contabilización, de control, de recuperación y custodia y baja de documentos vigentes para el sector público.
- El proceso de estimación, contabilización, recuperación y baja del segmento perteneciente a cartera vencida.
- Los asientos contables de declaratoria del derecho monetario en la instancia del devengado de cartera de los servicios públicos, además de sus asientos de reversión, de devolución de saldos, de provisión de cuentas incobrables, de recuperación de saldos antes, durante y después del periodo de baja; y, de cuentas de orden que por el concepto de cartera se hayan generado.
- Situación actual de la provisión de cuentas incobrables causadas por concepto de cartera vencida de los servicios públicos; además de los procesos y criterios considerados para su contabilización.
- División de funciones incompatibles para la administración de cartera de los servicios públicos.
- Funcionalidad de las disposiciones legales, reglamentarias tales como la ordenanzas de regulación, administración y tarifas de los servicios públicos, normas de control, manual y normas de contabilidad gubernamental y otras leyes promulgadas en el sector publico; en el alcance de su aplicabilidad al componente de cartera de los servicios públicos.



b. Seguimiento de las recomendaciones relativas a:

De la revisión de los archivos corriente y permanente de los informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna UAIE”S sobre la Dirección Financiera y con remisión particular al componente a examinar se halló los siguientes resultados, mismos que no disponen de un Informe de Seguimiento de Recomendaciones:

EXAMEN: “Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación SIGECOM”

- Los mecanismos de control de calidad para la fase de post-implementación, planes de prueba y evaluaciones periódicas (para realizar ajustes) para cada uno de los módulos de cartera de los servicios públicos; y procedimientos para la aceptación final por parte del usuario
- Modelo de datos diseñado para la evaluación de compromisos adquiridos por los usuarios del sistema informático en el segmento de cartera de servicios públicos.
- Diseño digital de los módulos desarrollados para cartera de los servicios públicos, en los segmentos de mediación, valoración y facturación además de la inclusión de diferentes modelos de pliegos tarifarios.
- Disponer al desarrollador de los módulos de mediación, valoración y facturación la inclusión de especificaciones de requerimientos de software relacionadas con el balanceo y conciliación de datos de salida para el control de totales de la cantidad de registros, valoración, facturación de registros, la generación de bolsas de rechazos en mediación y valoración.
- Mecanismos de seguridad relativos a autorizaciones de acceso y mantenimiento de la integridad de las transacciones y garantía de la recuperación automática de datos relativos a cada modulo del sistema informático.
- Asesoramiento informático a los usuarios del Sistema Millenium en el uso de las opciones del mismo, así como de la utilidad de los reportes que genere.
- La inclusión de los diferentes modelos de pliege tarifario.
- Diseño de mecanismos que viabilicen la interacción del sistema informático SIGECOM con los sistemas contables CG/IFS y con el Data Warehouse



- Gestión de la celebración de convenios con instituciones relacionadas y disponer la implementación de políticas y procedimientos para el intercambio de información y actualización de los catastros.

EXAMEN: “Determinación de tarifas, emisión del consumo y control de títulos de crédito de teléfonos”.

- Elaboración de un proyecto de reforma a la ordenanza relacionada con la Emisión del Servicio Telefónico.
- Pliego vigente para la emisión del servicio telefónico (considérese variaciones entre la que fue aprobada a nivel de Directorio y otra que estaba en aplicación por motivos de promoción vigente hasta el 31 de diciembre de 2001)
- Actualización y validación de los datos del sistema de facturación con los datos de la Gerencia de Comercialización mediante un sistema de interfaces.
- Mantenimiento a los procedimientos relacionados con la contabilidad de llamadas telefónicas a través de contadores y CDRs
- Rediseño de los títulos de crédito emitidos por mora en el consumo del servicio telefónico, especialmente. (Se considerará los requisitos promulgados por el Código Tributario y Ley Orgánica de Defensa del Consumidor además de lo relacionado con nombres completos, números de cédula y direcciones exactas de los contribuyentes).
- Procedimientos para emisión de los títulos de crédito
- Cumplimiento del curso del trámite de juicios de coactiva por mora en el consumo del servicio telefónico especialmente.
- Instructivo disponible para regular los procedimientos y su secuencia a realizarse en el proceso de cobranza, con las consideraciones de número de personal, funciones y responsabilidades individuales.
- Validación y actualización de las tarifas telefónicas, especialmente de las provenientes de llamadas de larga Distancia Regional y Nacional de la Categoría B en la Pagina Web de ETAPA; demás de lo relacionado a nombres completos, números de cedula y y direcciones exactas de los contribuyentes; que eviten la anulación de los títulos de crédito a su cobro.



- Cancelación oportuna de los pagos especialmente de los procedentes de los representantes legales de los locutorios.
- Funcionalidad del sistema de reclamos procedentes de clientes, y del registro de supervisión de actividades actuadas.
- Sistema de facturación, en lo referente a la homologación del software disponible para el efecto; y su cumplimiento de acuerdo con los contratos de Reventa de Telefonía Pública sin Exclusividad Mediante Locutorios.
- Diseño de procedimientos para el registro y supervisión del registro contable (a través de sistemas de información computarizado), orientados a mejorar la calidad de la información relacionada con la emisión y recaudación del servicio telefónico. En las conclusiones se dice que este registro contable presenta un riesgo de error.
- Formulación de un plan de trabajo formulado con las gerencias de Telecomunicaciones y Comercial que considere la conciliación del saldo de cuentas por cobrar del servicio de telecomunicaciones (Depto. Contabilidad) con el saldo de Recuperación de Cartera y su depuración, con énfasis en las cuentas incobrables y las cuentas c con riesgo en la recaudación, con el fin de contar con un saldo que refleje la realidad. En las conclusiones se dice que el saldo contable de la cartera de la Empresa no concilia con el saldo de la Recuperación de Cartera.
- Establecimiento de políticas de control financiero.
- Establecimiento de un procedimiento de control a implantarse, el que una vez aprobado será entregado al responsable del proceso y demás usuarios del sistema para su aplicación.
- Supervisión de los procedimientos realizados por cada uno de las secciones de la Dirección Financiera, de manera que se garantice que se cumplan completamente y de acuerdo con los objetivos para los cuales fueron creadas.
- Designación de un responsable del control, seguimiento y monitoreo de la información y reportes del sistema Millenium y su confrontación con los valores recaudados y registrados en la AS-400; y la presentación de un Informe de inconsistencias y dilución de las inconsistencias.
- Procedimientos de control desarrollados para el sistema informático.



- Cumplimiento cabal de los procedimientos determinados por secciones; para el cumplimiento de los objetivos de su constitución.
- Presentación de informes semestrales con detalle del concepto, valores a cobrar y gestiones de cobro emitido y presentado en los meses de junio y diciembre de cada año a la Unidad de Auditoría Interna, directorio de la Empresa y Contraloría General del Estado previo la operación de la caducidad o prescripción de la acción legal.
- Depuración periódica de valores de cartera vencida, con amparo en disposiciones legales, errores debidamente justificados, títulos que por la antigüedad y valores reducidos u otros que se hayan mantenido sin solución definitiva durante los cinco años anteriores y entregue a Contabilidad la documentación sustentatoria para que se proceda a los registros respectivos. Cumplimiento de los procedimientos determinados para la recuperación de la cartera calificada como recuperable.
- Propuesta y acuerdo de pagos suscrito con ETAPATELECOM; y de PACIFICTEL, este ultimo conforme a los plazos fijados en el artículo 116 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones.
- Políticas y procedimientos interinstitucionales para la actualización de catastros e intercambio de información.



Resultados de la Evaluación Preliminar del Control Interno:

MATRIZ DE EVALUACION PRELIMINAR DEL RIESGO DE AUD			MT/PP1
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUAPOTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA			
COMPONENTE: CARTERA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS			
RIESGOS INHERENTE/CONTROL	ENFOQUE PRELIMINAR DE LA AUDITORIA	INSTRUCCIONES PARA EL PLAN DETALLADO	
La Unidad de Determinación y Facturación			
RIESGO TOTAL PROMEDIO:	BAJO/BAJO		
La determinación del valor es realizada por mecanismos automatizados	CUMPLIMIENTO • Verificar que el sistema informático aplique correctamente las tarifas que por resoluciones se haya establecido	• Determinar los controles establecidos	
BAJO/BAJO			
La facturación de las planillas significa el registro automático de los valores en el mayor general	CUMPLIMIENTO • Verificar que la operatividad del sistema informático responda a los requerimientos de contabilidad gubernamental. •	• Determinar los controles establecidos	



BAJO/BAJO		
La información catastral de los abonados está en proceso activo de actualización; pero no hay convenios con otras instituciones. (i. Municipalidad de Cuenca)	SUSTANTIVO <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la base de datos de los abonados y de los oficios de reclamos ingresadas por desacuerdos con el valor determinado 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar procedimientos para la corrección de valores determinados. • Determinar la cantidad de reclamos.
BAJO/BAJO		
La Unidad de Contabilidad:		
RIESGO TOTAL PROMEDIO:	BAJO/BAJO	
Saldos Significativos Control recurrente de saldos mediante conciliaciones.	SUSTANTIVAS <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de conciliaciones • Procedimientos Analíticos • Confirmación de saldos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar procedimientos y responsables del ciclo contable del componente. • Determinar el origen de los saldos para la conciliación. • Determinar la cantidad y segmentación que se hayan realizado al componente • .



BAJO/BAJO		
Las actividades que realiza la unidad de contabilidad se limita a la elaboración de conciliaciones y registro de asientos especiales.	SUSTANTIVAS: <ul style="list-style-type: none"> • Observar los asientos de registro que manualmente ejecute la unidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los procedimientos de control • Determinar la contabilización que respecto al componente realice contabilidad.
BAJO/BAJO		
Los procedimientos para el registro de operaciones contables están segregadas a distintos funcionarios públicos en función de un bosquejo elaborado por el propio personal pero no está aprobado	SUSTANTIVAS: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos analíticos CUMPLIMIENTO: <ul style="list-style-type: none"> • Observe y verifique el cumplimiento de las actividades delegadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las actividades coordinadas por el personal de la Unidad de Contabilidad. • Determinar la propiedad y procedimientos de control
La contabilización de cartera vencida de años anteriores esta segregada a varios niveles auxiliares.	SUSTANTIVAS: <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el registro, clasificación y resumen de las operaciones. • Procedimientos analíticos • Revisión de Conciliaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la cantidad de esta cuenta perteneciente a los servicios públicos.



	<ul style="list-style-type: none"> Revisión del informe de análisis financiero, particularizando en la partida a examinar. 	
BAJO/BAJO		
Los saldos de cartera vencida son remitidos por la Unidad de Tesorería al Departamento de Contabilidad	SUSTANTIVOS: <ul style="list-style-type: none"> Procedimientos analíticos 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar los procedimientos que entorno a este componente realice Tesorería.
BAJO/BAJO		
El sistema de información y comunicación opera en un ambiente SIC, utilizada para elaborar, recopilar, diseñar, transmitir la información para la mayoría de las actividades de dirección y control. La estimación de dependencia del sistema de tecnología de la información bordea el 90%.	CUMPLIMIENTO Observación de la funcionalidad y medios de control desarrollados respecto a: <ul style="list-style-type: none"> los dominios de entrada de datos -acceso autorizado -manipulación de datos <ul style="list-style-type: none"> Verificar la alineación de las 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar procedimientos de procesamiento de las transferencias en el sistema informático (input-output) Verificar si las normas técnicas de contabilidad gubernamental



	metas de Tecnología de la información con las del negocio, además de identificar las responsabilidades de los propietarios de los procesos de negocio y de tecnología de información.	son cumplidas a cabalidad por el sistema informático. <ul style="list-style-type: none">• Determinar si los controles clave que sobre el sistema informático se ejercen garantizan la generación de información financiera veraz y certera.• Verificar la existencia de la alineación estratégica entre los planes desarrollados por el departamento de informática y el departamento financiero entorno a la materia sujeta a examen.
--	---	---



BAJO/BAJO		
Financiamiento de Deudas		
Riesgo Promedio:	BAJO/MODERADO	
Aplicación del código tributario del código tributario. La unidad de Financiamiento de Deudas fue constituida en julio del 2008.	CUMPLIMIENTO • Verificar que se apliquen los procedimientos de financiamiento se apliquen conforme a las disposiciones del código tributario.	<ul style="list-style-type: none">• Determinar los procedimientos desarrollados para el cumplimiento del código tributario.• Determinar los controles clave establecidos para su funcionalidad.• Determinar un rango cualitativo de las formas de pago más utilizadas.
BAJO/MODERADO		
El Departamento de Planificación emite un informe sobre los resultados trimestrales del plan operativo, por departamento	CUMPLIMIENTO: • Procedimientos analíticos	<ul style="list-style-type: none">• Determinar los procesos que para la estimación de los resultados de su ejecución se realizan.
BAJO/BAJO		
La falta de la disponibilidad del informe de seguimiento	CUMPLIMIENTO: • Verificar el	<ul style="list-style-type: none">• Determinar la legalidad,



<p>de recomendaciones del examen "Determinación de tarifas, emisión del consumo y control de títulos de crédito de teléfonos</p> <p>Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación SIGECOM"</p>	<p>cumplimiento de dicha recomendación</p> <p>SUSTANTIVOS</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificación de saldos y fechas de vencimiento de los títulos de crédito dispuestos a la fecha de examen en forma retrospectiva.• Revisión de la configuración de la documentación de respaldo de los procesos que están sujetos a recuperación.• Constataciones físicas• Conciliación de saldos dados por los registros contables y por tesorería.	<p>suficiencia e integridad de la documentación emitida por dicha unidad.</p>
--	--	---



Tesorería	(Recuperación de cartera de los servicios públicos y baja de valores de la misma cartera)	
RIESGO TOTAL PROMEDIO: BAJO/BAJO		
Proceso de recuperación de valores de cartera de los servicios públicos.		
La constitución de una nueva unidad operativa para la recuperación de cuentas vencidas, con observancia del Código Tributaria, pero falta de definición de funciones propias al personal.	CUMPLIMIENTO: <ul style="list-style-type: none">• Verificar la funcionalidad del código tributario en la ejecución de dichas actividades.• Verificar el cumplimiento del debido proceso, conforme al trámite desarrollado para el efecto.	<ul style="list-style-type: none">• Determinar los procedimientos desarrollados en dicha unidad.• Determinar controles clave.
Proceso de baja de los valores de cartera de los servicios públicos:		<ul style="list-style-type: none">•
La aplicación de un proceso de baja en octubre de 2007, por efectos de cumplimiento de la Ley 81	<ul style="list-style-type: none">• Verificar que se haya ejecutado el proceso de baja conforme a la ley No 81	<ul style="list-style-type: none">• Determinar los procedimientos de control desarrollados para la baja.• Determinar la



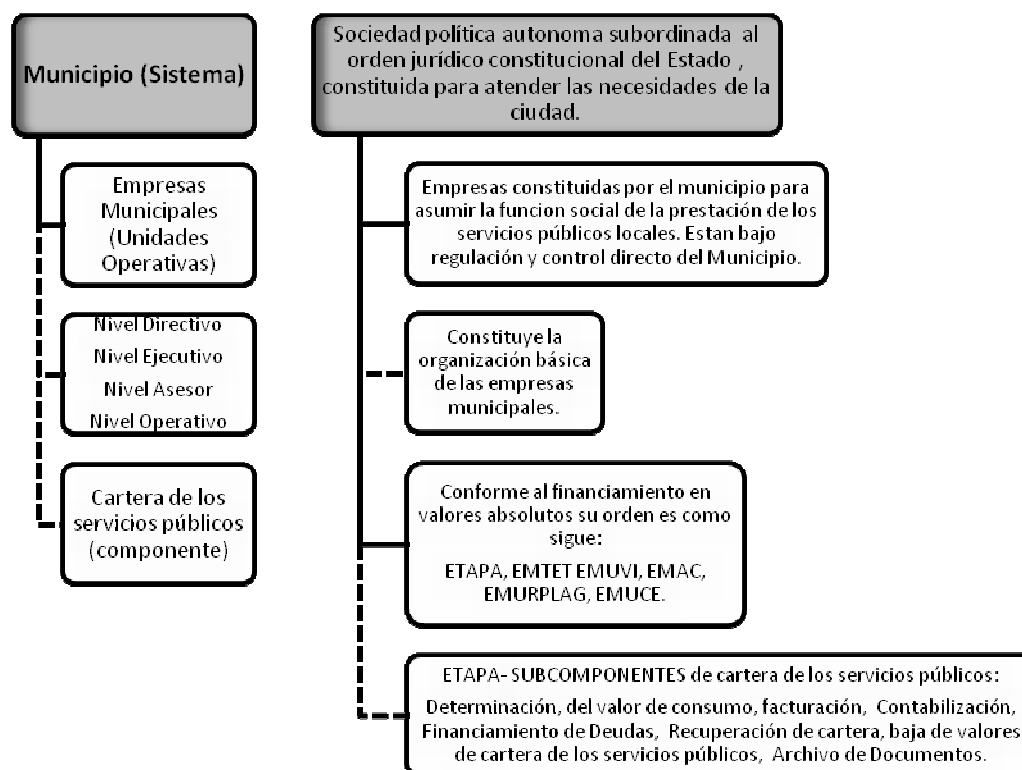
		cantidad y circunstancias de los clientes beneficiarios de la aplicación de la Ley No 81.
BAJO/BAJO		
Unidad de Contabilidad y Documentación (Archivo de Documentos)		
BAJO/BAJO		
Las actividades de custodia y archivo de documentos son realizados en bodega.	CUMPLIMIENTO: <ul style="list-style-type: none">• Observar, verificar y aplicar procedimientos sustantivos para ver si los documentos y sus archivos cumplen con las normas de control establecidas.	<ul style="list-style-type: none">• Determinar la legalidad, sustentabilidad e integridad de los documentos y archivos.• Determinar la propiedad y los controles claves.
BAJO/BAJO		

Identificación de los componentes importantes a ser examinados en la planificación específica

Resultado de la evaluación preliminar del control interno y dada la focalización y determinación del alcance esbozada en el contrato de trabajo No 001 del presente examen se ponen a consideración el esquema utilizado para la definición de los subcomponentes para su análisis detallado, para el efecto se realizará el respectivo levantamiento de la información en afinidad con la



evaluación de sus controles y determinación de los riesgos combinados inherente y de control:



Estos subcomponentes se seleccionaron conforme a la división departamental que ETAPA ha realizado de los productos de Agua Potable, Alcantarillado y Telecomunicaciones.

Plan de Marcas

MARCAS DE AUDITORIA

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Definidos por el auditor:
A	Procedimiento analítico aplicado
V	Verificado
=	Comparado
R	Revisado



X	Inspeccionado
#	Revisión selectiva aplicada
“&	Calculado
VD	Verificación de Documentos
RD	Revisión Documental
C	Comprobación/Constatación
CT:	Cotejar valores con la nota de crédito, cheque, e informe de devolución.
ETR	Entrevista
@	Calculado y verificado los valores emitidos por el consumo del servicio público
#	Revisión selectiva

Plan de Índices	
PP1	Planificación Preliminar
P/PP1	Programa de Planificación Preliminar
M/PP1	Memorando de Planificación Preliminar
MT/PP1	Matriz de la Planificación Preliminar
PE2	Planificación Específica
P/PE2	Programa de Planificación Especifica
ICI/PE2	Informe de Control Interno
M/PE2	Matrices de Planificación Especifica
I/PE2	Informe de la Planificación Específica
EJ	Ejecución
P/EJ	Programa de Ejecución
PT/EJ	Papel de Trabajo de la fase de Ejecución
I/ EJ	Informe de Ejecución
HH/EJ	Hoja Resumen de hallazgos por subcomponente
POA	Plan Operativo Anual
IF	Informe Final de Auditoría



Terminología	
Concepto	Descripción
Cliente:	Persona que habitualmente utiliza los servicios de una empresa y se incorpora al rubro de cartera de clientes en la misma.
Abonado:	Persona que ha adquirido o suscrito un abono para recibir un servicio. Que es de fiar por su caudal o crédito.
Líneas de Producto:	Referirán a las compañías de “Agua Potable y Alcantarillado”; y a la de “Telecomunicaciones”
Ambiente SIC:	Acceso a la información, procesamiento de datos y emisión de informes.
Catastro:	Censo y padrón estadístico de las fincas rurales y urbanas.
Unidad:	Sección de un Departamento
Centros de Inversión:	Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Telefonía.

ABREVIATURAS	
E	Error
V	Verdad
N	No consideradas porque no aportaron su abono



ANEXO No 7

P/PE2

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

No	PROCEDIMIENTOS	Ref.	Hecho por
	OBJETIVO: Evaluar el Sistema de Control Interno por componente, para calificar el riesgo de auditoría, identificar las áreas críticas, definir el enfoque del examen, seleccionar los procedimientos de auditoría a aplicar por subcomponente mediante programas detallados, y determinar el plan muestral que permitirán formular la estrategia detallada del examen, la cual conllevará a la distribución de los recursos de auditoría disponibles.		
A	CONSIDERACIÓN DEL OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA Y DEL INFORME DE PLANIFICACION PRELIMINAR		
A1	Revisión y comparación de la estrategia del examen definida en la planificación preliminar respecto con el objetivo general del examen para establecer su concordancia.		Andrea González
A2	Establezca los subcomponentes a ser evaluados en la fase de la planificación específica.		Andrea González
B	Recopilación de la información solicitada en la planificación preliminar		
B1	Solicite información adicional respecto a:		Andrea González
	El distributivo de actividades y consecuente responsabilidad de los segmentos de las unidades a examinar (del departamento de comercialización y financiero)		
	Principales practicas y procedimientos operativos,		



	administrativos y financieros que sobre el componente se realizan		
	Documentación, registros contables e informes emitidos con objeto del cumplimiento de procesos relativos al componente a examinar		
B2	La comprensión global del sistema de información computarizada		Andrea González
C	EVALUACION DE DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO		
	OBJETIVO: Comprender y evaluar cada subcomponente de control interno para identificar los factores vulnerables al riesgo de fraude y/o error.		
	AMBIENTE DE CONTROL INTERNO	PE2/01	
	Objetivo: Determinar el nivel de conocimiento y compromiso que sobre la cultura de control interno se tiene en la institución; y enfatizando en las unidades sujetas al examen.		
C1	Integridad y Valores Éticos		Andrea González
	Entreviste e indague sobre los medios de difusión del código de ética y mecanismos de control promovidos por la institución para el ejercicio de las actividades.		
	Indague y analice del comportamiento y actitud de los funcionarios en ejercicio de funciones.		
	Analice el grado de comprensión que el personal tenga sobre el desarrollo de sus funciones y compárelo con aquellas definidas en el manual y procedimientos internos		
	Realice un análisis de la comprensión y compromiso		



	que sobre el desempeño de las actividades profesionales se haya formulado el personal; y realice una revisión selectiva de las actividades para evidenciar la organización, dirección, coordinación y control del departamento, y para determinar si tales actividades satisfacen los objetivos determinados en el POA.		
	Realice una entrevista y análisis del enfoque y responsabilidad relativa al control que sobre sus actividades individualmente desempeñadas ejercen los funcionarios de las unidades partícipes del examen, así como su participación en el diseño e instauración de mecanismos de control.		
	Realice una entrevista y delimitación del alcance de las responsabilidades del personal sobre las actividades y operaciones realizadas.		
	Proceda a la determinación de los mecanismos de control instaurados sobre sus funciones a razón de la rendición de cuentas para establecer su grado de compromiso con su cargo.		
	Realice un análisis y determine el grado de conocimiento de la normativa y confirme su cumplimiento partiendo de una revisión selectiva de documentos e informes emitidos al respecto		
C2	COMITÉ DE AUDITORIA		Andrea González
	Objetivo: Determinar el grado de independencia, objetividad con que dicha unidad planifica y ejecuta las tareas de fiscalización; y en particular determinar los resultados de seguimiento de recomendaciones que sobre temas de interés para el presente		



	examen se hayan realizado.		
	Indague y compruebe la independencia de la Unidad de Auditoría Interna respecto de las actividades y operaciones desarrolladas por la institución		
	Solicítese y analícese la siguiente información: El manual relativo a la organización y funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna. Los informes de seguimiento de recomendaciones de los exámenes que en relación al componente a evaluar se han emitido.		
	Realice un análisis del riesgo residual aceptado por la alta dirección para la organización, enfatizando el aceptado entorno al componente a examinar.		
	Entreviste y revise las actividades de evaluación que entorno al componente a examinar se hayan incluido en el Plan Auditoria Gubernamental (PAG)		
	Indague sobre la participación oportuna de la Unidad de Auditoría Interna en la asesoría profesional; compruebe el ejercicio de este en el ámbito de su competencia.		
C3	ALTA DIRECCIÓN		Andrea González
	Entreviste y compruebe que la dirección observó, analizó e implementó las propuestas de auditoría en las medidas, plazos y acorde a las condiciones de desempeño.	.	
	Realice una entrevista y confirme que las operaciones financieras responden a procedimientos de autorización.		
	Realice una revisión, análisis y confirmación de los		



	procedimientos de mantenimiento y verificación de controles imputables a las unidades participantes en el examen.		
	Filosofía de la Dirección y el Estilo de Gestión		
	Realice un análisis del proceder y participación de la dirección y gerencia respecto a la fijación de políticas, ejecución operativa de actividades, gestión de riesgos.		
	Estructura Organizativa		
	Objetivo: Determinar el nivel de confiabilidad de las funciones desempeñadas conforme a los criterios de segregación y delegación adecuada de funciones, niveles de reporte y autorización; y funcionarios responsables del ejercicio del control.		
	Verifique que las funciones ejercidas por los funcionarios del área corresponden a las definidas en el manual orgánico funcional		
	Analice la concordancia de estructura orgánica institucional respecto a los requerimientos reales, operativos y de control.		
	Compruebe que los canales de comunicación e información se desarrollan dentro de las líneas jerárquicas establecidas.		
	Entreviste y confirme el alcance de las actividades, y decisiones atribuidas al personal que en la unidad a examinar opere; a ello considere el detalle del periodo de labores y cargo desempeñado.		
	Dada la aplicación de una encuesta establezca el grado de comprensión de las responsabilidades de control por parte de los funcionarios.		



	Compare y delimite las actividades, responsabilidades que sobre el personal a nivel auxiliar se han asignado.		
	Proceda a indagar y analizar los mecanismos, técnicas de trabajo participativo, de cooperación y disposiciones funcionales para el desarrollo de las actividades en una atmosfera de confianza y coordinación. De sus resultados se verá el nivel de promoción de la lealtad		
	Entreviste y establezca los mecanismos de difusión de información y receptores de la comunicación, para establecer si es adecuada.		
	Entreviste y determine el alcance de las funciones delegadas.		
C4	Políticas y Prácticas de Recursos Humanos		Andrea González
	Entreviste y analice los procedimientos desarrollados para la planificación y administración del potencial del recurso humano, a partir de su selección, reclutamiento, asignación de cargo hasta su desempeño al servicio de la institución y determine una escala de valores relativos a perfil profesional, habilidades y con apego al ordenamiento jurídico y requerimientos departamentales que para el efecto se haya establecido.		
	Entreviste y determine la existencia de mecanismos de apoyo, cooperación y retroalimentación permanentes diseñados para el mejoramiento de la detección de aspectos trascendentes, transmisión oportuna que mejore la calidad en el trabajo.		



	Entreviste e indague sobre los sistemas de evaluación de desempeño y rendición de cuentas desarrollados como medida de control sobre el recurso humano		
	Entreviste y determine los programas de capacitación desarrollados para el personal de las unidades participantes en el examen, su respuesta y asistencia.		
D	EVALUACIÓN DE RIESGOS	PE2/02	Andrea González
	OBJETIVO: Determinar el nivel de riesgo respecto al logro de los objetivos de control interno institucional, y en particular de la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con los procesos gerenciales, elaboración de estados financieros, en el segmento y tiempo determinado en el alcance del examen.		
D1	Analice y determine la correspondencia entre las estrategias definidas en el POA y los requerimientos de las unidades sujetas al examen; además analícese la confiabilidad del sistema de medición sobre este aplicado.		
D2	Mediante una entrevista determine los mecanismos desarrollados para la de identificación, análisis y gestión de riesgos surgidos a nivel de macro y micro entorno (económica, industria, legislación, productos y servicios producidos y prestados, etc.) relativos al componente a examinar.		
D3	Analice y compruebe la funcionalidad de los procesos y mecanismos de identificación, análisis y gestión de riesgos relacionados con los procesos		



	gerenciales, elaboración y presentación de estados financieros, en la parte que corresponda al componente.		
D4	Compruebe y analice los resultados de los mecanismos de control desarrollados en torno a las actividades relativas al registro, procesamiento y reporte de información financiera para la identificación, análisis y manejo de eventos o situaciones causales de riesgo, Considérese la elaboración de una matriz de riesgos.		
D5	Entreviste y analice la práctica de autoevaluación que sobre el control interno debe realizar la Dirección para la valoración de su control interno conforme a los objetivos, enfoque y alcance de los procedimientos		
E	ACTIVIDADES DE CONTROL	PE2/03	Andrea González
	Objetivo: Determinar el nivel de confianza que las políticas y procedimientos establecidos y aplicados en los diversos niveles funcionales respecto del cumplimiento de sus metas y objetivos		
E1	Observe, entreviste e identifique los controles generales, preventivos, manuales, informáticos y/o de dirección diseñados y practicados como requerimiento para el cumplimiento de procesos diseñados en torno al componente a examinar; considérese para ello la coordinación de las unidades para la determinación, facturación, registro de datos en el sistema informático, emisión de informes financieros, revisión de datos mediante		



	reportes emitidos para su control, evaluación y análisis de datos hasta la custodia de la información financiera.		
E2	Analice los resultados generados por las revisiones de desempeño, en el segmento relativo a datos financieros de cartera; se considerará las comparaciones de datos financieros, análisis de relaciones, tendencias, indicadores financieros, y acciones de ajuste.		
E3	Realícese una entrevista para determinar los controles generales y de aplicación diseñados por el departamento informático para el procesamiento de las operaciones financieras.		
E4	Observe y compruebe la funcionalidad de los controles que el Departamento Informático ha realizado para el sistema de información para dar garantía de la seguridad en el acceso de la información financiera y fiel cumplimiento de los principios contables (calidad, oportunidad, confiabilidad, integridad y detalle), incluyendo en ello la detección de errores; considérese la documentación de respaldo, registros financieros y archivos de respaldo de la información financiera.		
E4	Entreviste y analice las responsabilidades asignadas al personal interventor en las actividades de determinación de saldos, facturación, registro, emisión de informes financieros, análisis financiero hasta los procedimientos de control desarrollados sobre las operaciones financieras relativas al componente a examinar.		
E5	Compruebe y analice los procedimientos y prácticas		



	de control diseñados a razón de su conveniencia, vigencia, aplicación correcta y funcionalidad acorde con las normas de control, manuales, leyes, ordenanzas, reglamentos y circulares en el segmento que respecta el examen a ejecutar en la materia sujeta a evaluación relativa a: La emisión, organización y custodia de documentos fuente, formación de archivos de información, autorización de transacciones; ingreso de datos al programa informático, respaldos de información financiera y demás archivos de información relativos al componente a examinar.		
F	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	PE2/04	Andrea González
	Objetivo: Determinar el nivel de confianza del sistema de información en función de su calidad que comprenderá el control que sobre la secuencia implantada a partir de los niveles de identificación, captura, procesamiento hasta su comunicación a niveles directivos para la toma de decisiones.		
F5	Analice la calidad de la información, para determinar si esta se ajusta a los requerimientos institucionales en consideración de su utilidad para la toma de decisiones apropiadas para la gestión y control de las actividades operativas y para la preparación de reportes financieros confiables en el segmento concerniente al examen, además revise la configuración del sistema informático, naturaleza y alcance del procesamiento de datos; para ello considérese el COBIT.		
F6	Realice una revisión selectiva de los registros de cartera para determinar si es adecuada la		



	comunicación al nivel de la clasificación de la información financiera, valor monetario, oportunidad de registro la integridad, detalle histórico de las transacciones, su revelación y presentación adecuada en los estados financieras.		
F7	Entreviste y confirme que los funcionarios que trabajan en las unidades operativas sujetas al examen comunican su responsabilidad y funciones específicas de operación y control que sobre la información financiera, operación y cumplimiento de actividades ejerza.		
F8	Entreviste y determine el manejo de las actividades ordinarias y extraordinarias, se considerará el conocimiento y comprensión que se tenga en cuanto al flujo de la comunicación de la información que a nivel jerárquico superior, o paralelo realice para el desarrollo secuencial y ordenado de las actividades relacionadas; el reconocimiento de un problema, determinación de causas, implantación de las acciones correctivas y delimitación del alcance de sus actividades adherido a los medios informativos que deba emitir.		
F9	Entreviste y determine el nivel de conocimiento que el personal sobre su responsabilidad y funciones respecto al mantenimiento de un control interno efectivo sobre la información financiera y su participación para el alcance del objetivo de la misma.		
F10	Observe y determine los aspectos relativos al examen que funcionan en canales abiertos de comunicación.		



F1 1	Verifique que los manuales de políticas, de contabilidad , normativa de control y memorandos funcionen adecuadamente		
F1 2	Entreviste y analice si la información que sobre indicadores de desempeño es compartida, de tal forma que el receptor pueda fortalecer el control al reducir la dependencia continua en la presencia, el juicio y la habilidad de una sola persona.		
G	ACTIVIDADES DE MONITOREY/O SUPERVISION	PE2/05	Andrea González
	OBJETIVO: Determinar el nivel de confianza de las actividades de monitoreo desarrolladas en torno a los controles utilizados por la institución en el segmento concerniente al componente a examinar.		
G1	Observe, analice y evalúe el diseño y operación de los controles		
G2	Entreviste y determine si se aplican indicadores que midan el nivel de confianza que brindan los controles para la integridad y competencia profesional, además de aquella que sobre las operaciones financieras se ha aplicado.		
G3	Entreviste, observe y analice los procesos de monitoreo que la dirección, empleados con funciones similares, y la Unidad de Auditoría Interna (informe de exámenes especiales) ejercen sobre la operatividad de los controles internos establecidos en torno a la información financiera y procedimientos de corrección de errores.		
G4	Compruebe el funcionamiento adecuado de las actividades de monitoreo previo, concurrente o posterior, como proceso efectivo para advertir		



	indicios de riesgo, de las unidades intervinientes en el examen a ejecutar.		
G5	Entreviste y analice las acciones correctivas que son resultado de la vigilancia de los controles.		
G6	Analice el proceso de monitoreo, periodicidad y grado de importancia otorgada a la evaluación que sobre la calidad del control haya desarrollado la Unidad de Auditoría Interna, específicamente aplicado sobre el componente Cartera.		
G7	Indagar a los consumidores las reclamaciones relativas a la información financiera ingresadas a la institución.		
G8	Delimite las unidades operativas que intervienen en la entrada, procesamiento y generación de información financiera relativa a la cartera a evaluar. Considérese los siguientes factores : <ul style="list-style-type: none">• Funcionarios• Localización• Actividades coordinadas• Calidad y tipo de flujo de información.• Niveles de descentralización y desconcentración.• Alcance de sus funciones y responsabilidades.		
G9	Riesgos Inherentes		
G10	Evidencie la evaluación del riesgo inherente del componente en consideración a su naturaleza individual, situación actual de los problemas identificados en exámenes e informes anteriores, unidades con vulnerabilidad a un riesgo relevante, reacción y actitud ante problemas presentes en torno a la cuenta analizada.		



	Estudie y evalúe los subcomponentes de cartera de los servicios públicos.		
	Estudie y evalúe la estructura de control interno del proceso de determinación.	PE2/06 PE2/07 PE2/08	
	Estudie y evalúe la estructura de control interno del proceso de facturación.	PE2/06 PE2/07 PE2/09	
	Estudie y evalúe la estructura de control interno del proceso de contabilización.	PE2/06 PE2/07 PE2/10	
	Estudie y evalúe la estructura de control interno del proceso de financiamiento de deudas.	PE2/11 PE2/13 PE2/14	
	Estudie y evalúe la estructura de control interno del proceso de recuperación.		
	Estudie y evalúe la estructura de control interno del proceso de custodia y baja de documentos de cartera.	PE2/15	
G1 1	Elabórese la matriz de calificación de riesgos, plan muestral	M/PE2	
	Prepárese el informe de evaluación al sistema de control interno.	I/PE2	
	Defínase el enfoque de auditoría, y selección de la naturaleza y alcance de los procedimientos y pruebas de auditoría a aplicar.		
	ELABORADO POR: CPA Andrea González SUPERVISADO POR: CPA Pedro Rodríguez APROBADO POR: Ing. Manuel Vélez		



ANEXO No: 8

EVALUACION A LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

NOMBRE DE LA EMPRESA:	ETAPA	PE2/01
CLASE DE AUDITORIA:	Examen Especial	
PERIODO:	Del 1 de enero al 30 de septiembre del 2008	
PAPEL DE TRABAJO:	Evaluación al Control Interno	
METODO:	Cuestionario Narrativo	
CONTROLES CLAVE DE:	Ambiente de Control	
1. ¿Qué medios de difusión del código de ética y mecanismos de control operativo han sido diseñados?		
<p>El Director de Recursos Humanos dijo que está reglamentado y forman parte del diseño de formatos para la designación de cargos donde se establecen las facultades y obligaciones de los funcionarios; además se vigilan las actividades por la evaluación trimestral del POA; donde los niveles inmediatos inferiores deben remitir a su jefe los resultados que produzcan el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Además como parte del programa de reclutamiento del personal está el requisito de actitud propositiva, aptitudes, experiencia y directrices previamente delimitadas por el director del departamento que solicita la contratación, y para garantizar la calidad de la competencia profesional se realiza una evaluación anual a todo el personal. Finalmente se programan talleres de capacitación del personal conforme a las solicitudes departamentales.</p> <p>A este último punto la señora que realiza la conciliación global de cartera indicó que no pudo asistir al último taller programado para dicho</p>		



departamento.

2. ¿Qué mecanismos se han desarrollado para la difusión y control de la observancia y cumplimiento de las disposiciones legales publicadas para el sector al que pertenece la institución?

El Departamento Jurídico tiene la responsabilidad de dar a conocer a los funcionarios la publicación de disposiciones legales, sin embargo la funcionalidad de esta solo se la podría observar en el desempeño de sus funciones, a ello es necesario recordar que el Departamento de Recursos Humanos suele ver la necesidad de capacitación e implantar programas de capacitación.

3. ¿Cómo considera usted que incide el desarrollo de sus actividades en el alcance de los objetivos departamentales?

El funcionario responsable de la elaboración de las conciliaciones de cartera anuales determinó que sus actividades contribuyen a la presentación de estados financieros que mensualmente deben remitirse a la Contraloría General del Estado, además que sus informes contribuyen al alcance de los objetivos predefinidos en el POA.

Observación: los procedimientos diseñados como formulario explicativo de las actividades desempeñadas por el personal y entregadas para el examen no concuerdan con las que dice desempeñar, por otro lado las actividades del personal están segmentadas y coordinadas, de allí que hay tres funcionarios que realizan conciliaciones parciales, resultados que son remitidos a su superior.

4. ¿Cómo se enfoca la responsabilidad de control en las actividades desempeñadas y defina si los funcionarios que se hacen partícipes de ello?

El Director Financiero dijo que los controles son ejercidos directamente por los jefes de las unidades y que particularmente su responsabilidad recaía en la autorización que sobre contratos, desembolsos, bajas de bienes, y otros definidos en el manual financiero y que además cada departamento realiza



sus actividades de conformidad con el Manual de Funciones.

La secretaria del señor Auditor General contestó que: las responsabilidades de control en la parte administrativa y contable recae en el señor Contador, quien realiza un control diario, al igual que tesorería.

5. Indíquese los funcionarios responsables de la implementación de recomendaciones.

Los responsables de la implementación de recomendaciones son los funcionarios designados para el ejercicio de las actividades en cuestión; así en el departamento de recuperación se hallaban en ejecución una revisión del Departamento de Auditoria.

Observación: Los resultados de la evaluación entorno al cumplimiento de dichas recomendaciones no ha sido publicado hasta el mes de julio.

6. Indíquese ¿Cómo están divididas las funciones para actividades incompatibles?

Las actividades están segregadas **por su predisposición al riesgo** a diversos niveles de allí que la determinación de valores se realizan en el Departamento de Micro medición, su facturación e ingreso a la base de datos de contabilidad en el Departamento de Facturación, su control y contabilización de cuentas especiales en Contabilidad, su custodia y baja en Bodega y la recaudación y recuperación en Tesorería.

7. ¿Hay rotación en los departamentos de la institución? De ser afirmativa la respuesta indique las áreas de rotación.

El Supervisor de Auditoría Interna, indicó que las áreas de rotación son las del Departamento Financiero.

El Director Financiero indicó, que se han llenado vacantes en varios departamentos.

Observación: Se indagó y evidentemente hay alta rotación de las funciones en el Departamento Financiero, excepto a nivel de los Jefes de la Unidad de Contabilidad, y Presupuestos.



7. ¿Cuál es el enfoque que sobre la labor de auditoría se ha difundido en la institución?
<p>El Director Financiero contesto: Los resultados presentados en los informes de auditoría son revisados por el equipo multidisciplinario responsable de las operaciones o actividades examinadas, a fin de determinar aquellas recomendaciones susceptibles de aplicar, con la determinación de un tiempo para su implementación.</p> <p>Observación: En el área de tesorería no se pudo evidenciar el avance de los resultados de los informes en el primer caso porque en el departamento de contabilidad se trabajan con saldos y para el segundo caso porque el periodo de labores del tesorero no correspondió a dichos resultados.</p>
8. ¿Cómo opera la Unidad de Auditoría Interna en relación a las actividades de control que debe ejercer en la Institución?
<p>La señora secretaria del Auditor General contestó: La Unidad de Auditoría Interna elabora el PAG (Plan de Auditoria Gubernamental) con el detalle de las actividades a ejecutar (financieras, de gestión y del SRI), lo remite a Quito para su aprobación hasta el 30 de septiembre de cada año y sobre dichos resultados se elabora el POA (Plan Operativo Anual) en el mes de enero, al cual se le reasignará una partida presupuestaria. La evaluación del POA es trimestral; en cambio el avance por motivo del PAG es enviado de forma trimestral a la Contraloría.</p>
9. Indíquese ¿Cómo se refleja a su percepción la independencia de la Unidad de Auditoria respecto de la administración de la institución?
<p>La señora secretaria del Auditor General contestó: El jefe de Auditoria reporta sus actividades a nivel de la Contraloría, que es la institución de la que depende su nombramiento, sin embargo administrativamente depende de ETAPA.</p>
10. Indíquese, ¿Con que frecuencia interviene la Contraloría en la práctica de auditorías externas?
<p>La señora secretaria del Auditor General contestó : Cada dos años</p>



11. La comunicación de los riesgos institucionales a que niveles son reportados

El Director Financiero respondió a nivel inmediato superior que implican Direcciones, Gerencia, a nivel Directivo y de Directorio.

El Jefe de Análisis y Control Previo dijo que estos datos se comunican a nivel de Dirección Financiera y Dirección de Planificación, Gerencia y otros funcionarios que ellos consideren.

12. Indíquese si esta actualizada las funciones a niveles operativos y la estructura orgánica funcional

La actualización no ha sido publicada aun en el Manual Orgánico Funcional, sin embargo los cambios del Manual Orgánico Funcional son remitidos por gerencia a Nivel Departamental en forma de disposiciones. Por lo tanto se ratifica que algunas de las funciones ahí establecidas han surtido cambios.

COMENTARIO:

La estructura de control interno en su componente de ambiente de control presenta los siguientes políticas, procedimientos y prácticas de control : La disposición de un Manual Orgánico Funcional, la evaluación periódica del cumplimiento de actividades determinadas en el POA, difusión por el Departamento Jurídico del ordenamiento legal y mas normativa que para la institución se dicten y sean aplicables, procedimientos predefinidos de funciones a nivel operativo, división de actividades incompatibles, rotación en el Departamento Financiero, la disposición de una Unidad de Auditoría Interna que opera con independencia, la participación de la Contraloría en auditorías externas previstas cada dos años, una comunicación de resultados con observancia de un orden jerárquico, un enfoque responsable de las actividades de control desempeñadas a nivel de departamento, la división de actividades incompatibles claramente delimitadas en varios departamentos, además de la participación del departamento de Recursos Humanos para el reclutamiento, capacitación y evaluación del personal. Sin embargo como puntos críticos es relativo referir que se han realizado modificaciones en las funciones del personal que aun no han sido publicadas



en el Manual Orgánico funcional, aunque se sabe que actualmente se formalizan con disposiciones emitidas a nivel de gerencial; otra consideración es que no se dispone del informe de seguimiento de recomendaciones del informe “Determinación de tarifas, emisión del consumo y control de títulos de crédito de teléfonos”, además los procedimientos diseñados como formulario explicativo de las actividades desempeñadas por el personal y entregadas para el examen no concuerdan con las que dice desempeñar, y finalmente hay una alta rotación en el Departamento Financiero, e inasistencia de algunos funcionarios a los programas de capacitación del personal en el área de contabilidad.

CONCLUSIÓN:

El ambiente de control interno presenta un **nivel de seguridad moderado y un nivel de riesgo moderado**, debido esencialmente que el esquema de procedimientos presentado por la Unidad de Contabilidad difiere de las actividades que dicho personal dice desempeñar, además no se ha publicado el informe de seguimiento de recomendaciones del examen “Determinación de tarifas, emisión del consumo y control de títulos de crédito de teléfonos”, y del examen “Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación SIGECOM“, rotación del personal del Departamento Financiero, inasistencia del personal de contabilidad a los programas de capacitación y falta de actualización del Manual Orgánico Funcional.

Elaborado por: Andrea González

Fecha: 1 de junio del 2009

Supervisado por: CPA. Pedro Rodríguez

Fecha: 15 de junio del 2009



NOMBRE DE LA EMPRESA:	ETAPA	PE2/02
CLASE DE AUDITORIA:	Examen Especial	
PERIODO:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008.	
PAPEL DE TRABAJO:	Evaluación al Control Interno	
METODO:	Cuestionario Narrativo	
CONTROLES CLAVE DE:	Evaluación del Riesgo	
1. Indíquese ¿cómo participa la Dirección y Gerencia para la determinación de políticas, en la operatividad de las actividades departamentales, y en la gestión de riesgos?		
El Director Financiero respondió que en el entorno organizacional la empresa se rige por prácticas que cada funcionario ha diseñado, pero enmarcado en las funciones definidas en el Manual Orgánico Funcional, y para la gestión de riesgos participa la Unidad de Análisis y Control Previo.		
2. Indíquese ¿Cuál es la función de la Unidad de Análisis Financiero y Control Previo para la gestión del riesgo?		
El funcionario responsable de la Unidad de Análisis Financiero y Control Previo respondió que: su deber recae en ejecutar un análisis financiero de los Estados Financieros de forma anual y por líneas de actividad (Agua potable-alcantarillado y telecomunicaciones) con la información contable consolidada y detallada, en realizar un control interno de trámites de forma recurrente para determinar su legalidad, suficiencia, e integridad generalmente sobre aquellos que ameritan desembolso; trabajar, revelar y depurar los procedimientos frecuentes y realizar un seguimiento a la aplicación de las recomendaciones emitidas por las auditorías externas que realice la Contraloría General del Estado.		
3. ¿Se han diseñado mecanismos para la identificación, análisis y gestión de riesgos surgidos a nivel de macro y micro entorno (económica, industria, legislación, productos y servicios producidos y prestados, etc.)?		
El funcionario responsable de la Unidad de Análisis Financiero y Control Previo respondió que: No, debido a que la naturaleza de la institución no es		



comercial, pero si se han detectado eventos que han generado cambios a nivel de la operatividad de la institución.

4. ¿Qué eventos externos o y/o internos han sido detectados?

El funcionario responsable de la Unidad de Análisis Financiero y Control Previo respondió que: En la parte contable el análisis financiero ha tenido que sujetarse a las consideraciones determinadas por el BID, que determinan un análisis por tipo de negocio y a la vez ajustarse a la normativa del SAFI, que regula la consolidación y detalle de presentación de la información financiera; además las políticas vinculadas con cartera tienen límites legales determinados en la ordenanza que impiden su eficiente funcionalidad, y a nivel interno se está trabajando en el sistema informático para la gestión de la cartera vencida (> a 6 meses).

El Director Financiero añadió que a nivel interno se llenaron algunas vacantes en diferentes direcciones, además de un incremento en la capacidad de los servidores.

El informe emitido por la Dirección de Planificación también, refiere un creciente incremento en el número de clientes de la institución.

5. ¿Cómo se ha procedido a administrar dichos riesgos?

El Director Financiero respondió que: El Departamento Jurídico analiza la aplicación de leyes y reglamentaciones, el departamento que requiere llenar las vacantes informa al departamento de Recursos Humanos para su consideración, y reclutamiento; y, los resultados del análisis financiero son remitidos a la Dirección de Planificación para que se realice la evaluación de las actividades a nivel institucional.

El señor Contador General añadió que el diseño del programa de contabilidad se lo realiza de forma inmediata en coordinación con la Dirección de Informática.

El Jefe de Recaudación señaló que las operaciones de recaudación se realizan en observancia del código tributario, ordenanzas y reglamentos que sobre la administración tarifaria se han publicado.

COMENTARIO:



El componente de evaluación de riesgos esta segregado a nivel departamental, de allí que varias unidades participan en la identificación y administración de riesgos, y es la inherencia de la Unidad de Análisis y Control Previo el que ha incrementado la fiabilidad de los resultados generados a nivel departamental, además de ello el trabajo en equipos multidisciplinarios con la Dirección de Planificación y de la labor conjunta de contabilidad con el Departamento de Informático permiten formar una percepción de seguridad razonable de la evaluación de riesgos llevadas en la institución.

CONCLUSIÓN:

Los resultados de la estructura de control interno, en la parte de la evaluación de riesgos permite considerar un **nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.**

Elaborado por: Andrea González

Fecha: 3 de junio del 2009

Supervisado por: CPA. Pedro Rodríguez

Fecha: 15 de junio del 2009

NOMBRE DE LA EMPRESA:	ETAPA	PE2/03
CLASE DE AUDITORIA:	Examen Especial	
PERIODO:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008.	
PAPEL DE TRABAJO:	Evaluación al Control Interno	
METODO:	Cuestionario Narrativo	
CONTROLES CLAVE DE:	Actividades de Control	
1. ¿Qué procedimientos y/o prácticas de control son desarrolladas en la institución y específicamente para la administración de la operatividad de cartera?		
El Director Financiero respondió que: Se ejecutan prácticas de control a nivel de cada jefatura tales como revisiones, autorizaciones, conciliaciones, custodia, además de otros de carácter preventivo y de detección.		



El Jefe de la Unidad de Análisis y Control Previo informó que en el Departamento Financiero se lleva un control previo al compromiso y devengamiento de las partidas presupuestarias.

El Gerente de Comercialización informó que se ejercen prácticas de captación, evaluación y seguimiento de las recaudaciones conforme lo determina el Código Tributario y Ordenanzas y reglamentos relativos a la administración y tarifas de los servicios públicos.

El Director de Informática respondió que: Existen controles predefinidos en el sistema informático para resguardar la integridad y seguridad de los datos ingresados a los equipos de computación.

2. De los controles efectuados ¿qué áreas recibieron mayor atención? y ¿cuáles son las áreas críticas localizadas que recibieron mayor tratamiento?

El Director Financiero respondió que: Cada área de la Dirección presenta en algún momento situaciones críticas, que son tratadas en su momento.

3. ¿Se han elaborado manuales de políticas, memorandos para el manejo de la comunicación? De ser afirmativa la respuesta solicitar la disponibilidad de dicho manual o memorando

El Director Financiero respondió que: Existen reglamentaciones internas, sin embargo entorno al manejo de la comunicación se ha previsto el manual funcional, como nivel general de departamentos a nivel de gerencia y de dirección, de allí depende de cada directivo el establecer prácticas y/o procedimientos a nivel inferior.

4. Determínese los mecanismos diseñados por el sistema informático para brindar las garantías de seguridad, integridad y confiabilidad de los datos ingresados, su procesamiento, desarrollo de interfaces departamentales.

El Director de Informática contestó: El diseño del sistema informático responde a controles de seguridad incorporados en los mismos equipos, dado que los usuarios del sistema general SIGECOM para ingresar al sistema disponen de un perfil de acceso, además de contraseñas



personalizadas a 3 niveles (mayúsculas, minúsculas y signos de puntuación), las cuales son modificadas de forma obligatoria cada 45 días, además en el caso de haber transcurrido 30 días de no haber dispuesto el uso del computador, este se deshabilita o bloquea; otra consideración es que el computador permite como máximo 3 errores en el ingreso de la clave de allí se bloquea el acceso.

En adición a lo ya indicad, la información pasa por las instancias de desarrollo y control de calidad al momento de post- implementación del sistema; y está sujeto a un monitoreo que es responsabilidad del Director de la Unidad de Proyectos Informáticos.

5. Además de las contraseñas diseñadas para el acceso, ¿Se dispone de otros mecanismos de control en los equipos de computación del personal? De ser afirmativa la respuesta detállese dichos mecanismos.

La funcionaria responsable de dar soluciones a los servidores contestó: Si, se cuenta con otros mecanismos de control donde los Usuarios del Sistema General pueden operar dentro del servidor instalar un programa o habilitar internet únicamente bajo solicitud y requerimiento del Jefe de área, y cuando se autoricen y estén listos los permisos de trabajo se crean las cuentas de aplicaciones que permitirán el acceso al sistema a lo cual se pondrá a disposición una cuenta de directorio activo que permite el ingreso a la red y a la cuenta de correo electrónico interna para la comunicación,; a ello se suma el control establecido para que la computadora este dentro del dominio de acceso a ciertos datos, siendo por excepción la Unidad de Auditoria que en el modulo de auditoría dispone de acceso a cierta información en varios campos tales como la relativa a cartera, tributaria, y de asignación de permisos a usuarios de las cuentas por cobrar. La autorización para la instalación de programas y habilitación de internet.

6. De disponerse de una bitácora de operación como parte de los controles de acceso lógico, detalle las consideraciones que esta tiene:

1.- Un registro de utilización de cada uno de los sistemas por cada uno de los usuarios



- 2.- Registro de los intentos de acceso no autorizados; e,
3.- Implantación de circuitos especiales que identifican al dispositivo terminal como autorizado para acceder a los sistemas.

El Director de Informática respondió: Se aplica el tercer caso, en las áreas de recaudación donde hay la relación dispositivo – cajera

7. ¿Se han diseñado controles para salvaguardar los datos fuente, las operaciones de proceso y salida de información contra pérdidas y fugas de los medios físicos y la información? De ser afirmativa la respuesta indíquese los mecanismos, procedimientos y/o plan de contingencias desarrollados.

El Director de Informática respondió: Si, además del almacenamiento de los datos realizados en el propio servidor se dispone de un resguardo de apoyo a manera de cintas magnéticas del servidor AS-400 y de otros servidores en caja fuerte, localizada en la Dirección de Informática; El almacenamiento es realizado mediante un back up diario, semanal y mensual de todos los servidores. En adición a lo indicado también se dispone de medios físicos que recuperan la información, pero no se dispone de dispositivos de control contra la fuga de información.

8. ¿Se han generado problemas en torno a la funcionalidad de los equipos de computación y/o sus programas? De haberse presentado problemas detállelos conforme a su frecuencia y/o importancia.

La funcionaria responsable de dar soluciones a los servidores contestó: Si, se lleva un registro en el departamento de informática de todos los reportes de requerimientos que notifican los usuarios de las aplicaciones que no únicamente implican problemas sin embargo entre los más frecuentes se encuentran: el olvido de claves, bloqueo de acceso al AS-400 (software de contabilidad), daño de maquinas, cambio de contraseña, bloqueo de la cuenta del usuario y de la maquina, mal cierre del software AS-400, reporte de virus; a ello se suman las peticiones de habilitación de internet, de instalación de software, control del software a su instalación.



A ello el Jefe de la Unidad de Proyectos Informáticos añadió que también se generan por registro incorrecto de transacciones; adicionalmente el Señor Contador señaló que surgen problemas de validación de datos por errores de aplicación (transacciones mal ejecutadas y registro incorrecto de información), por problemas en los interfaces contables que impiden que la información pase a Dirección Financiera.

9. De las notificaciones enviadas al departamento, se ha establecido algún rango de priorización de soluciones. De calificarse el nivel de urgencia de la solución de un requerimiento, indíquese ¿Cuáles son los casos que reciben tratamiento preferencial?

La funcionaria responsable de dar soluciones a los servidores contestó: Si, en el diseño del registro de las notificaciones ingresadas al sistema de informática se presenta un casillero, el cual es calificado conforme al criterio del personal de informática en un nivel que va desde leve, moderado y urgente; y a decir de los casos que generalmente reciben solución inmediata son la activación de claves, instalación de programas, habilitación de los programas de contabilidad entre otros.

10. ¿Desde qué fecha está en funcionamiento el control del mediante registros del sistema informático?

La funcionaria responsable de dar soluciones a los servidores contestó: dijo, que el mecanismo de registro, tratamiento y solución de los problemas informáticos opera desde el año 2008, sin embargo es a partir del año 2009 que se lleva un registro integral de fallos y seguimiento con detalle de los solicitantes del servicio que el departamento realiza.

11. Indíquese el número de incidentes registrados a nivel de la empresa, y a nivel del departamento financiero.

La funcionaria responsable de dar soluciones a los servidores contestó: A nivel de empresa han ingresado 4888 peticiones del servicio de informática en un periodo de 6 meses que en su mayoría proceden de los puntos de recaudación internos y externos que también reciben soporte, y un aproximado 20 han sido reportadas de la Dirección Financiera.



El equivalente de solicitudes reportadas por la Dirección Financiera representan el 0.4%.

12. ¿Se dispone de mecanismos de control para el reporte de fallas del hardware, software y sistema de operación para los equipos?

La funcionaria responsable de dar soluciones a los servidores y el Jefe de la Unidad de Proyectos Informáticos contestaron: Si, se dispone de un software de gestión de incidentes CGIFS-ITE que opera en el servidor; y particularizando en la Dirección financiera la validación de datos se da dentro del interfaz contable, puesto que su diseño permite detectar las transacciones con errores, pero si dichos errores no pueden ser solucionados internamente por proceder de descuadres generados en Comercialización, el Departamento Financiero informará a la Dirección de Informática para revisar la parte informática con la parte manual; la parte informática implica la revisión de la configuración, que en casos pudo ver surgido en movimientos, en tales casos corresponderá al departamento de Informática revisar el porqué no se realiza dicho movimiento.

13. ¿Se han diseñado mecanismos de control de los sistemas de redes de interconexión de las instalaciones de ETAPA? De disponerse de dichos mecanismos detállese su funcionalidad.

La funcionaria responsable de dar soluciones a los servidores dijo que: Si, se disponen de suichs de conexión- CISCO Catalyst 2950 Series, que conecta las localidades de conexión en Tarqui, Gapal y la ubicada en la calle Benigno Malo y Sucre, que se manejan vía consulta o turner, estos enlaces no han surtido daños sin embargo si ha habido perdida de acceso donde las áreas críticas han sido recaudación y atención al cliente, pero por orificaciones la solución se da de forma inmediata.

14. Además de la información respaldada en medios informáticos; indíquese ¿Qué mecanismos de control se han diseñado entorno a los documentos de soporte de operaciones financieras y administrativas?

El Señor Contador respondió que: La institución dispone de un archivo bajo



responsabilidad del Señor Benito Heredia, quien lleva un archivo de los documentos del Departamento Financiero. Se le envían documentos como órdenes de pago (documentos de Tesorería)

COMENTARIO:

Las actividades de control se llevan a dos niveles: a un nivel informático donde la Dirección de Informática ha previsto del diseño de mecanismos de seguridad para el acceso a programas, y otros de salvaguarda de datos en un sistema de respaldo de información contra pérdida, sin embargo no se dispone de dispositivos de seguridad que prevea cualquier fuga de información. Adicionalmente la Dirección de Informática ha previsto del diseño de un registro integral de reporte de incidentes y otros servicios solicitados (software de gestión de incidentes) los funcionarios de la institución, cuyos resultados reportan un nivel bajo de solicitudes ingresadas por la Dirección Financiera, pues sus datos se aproximan a 0.04% del total del registro; además de ello se dispone de suichs de conexión en los diferentes puntos de ETAPA, los cuales no han surtido daños pero que sin embargo han perdido el enlace en otros puntos de acceso de recaudación y atención al cliente que han sido oportunamente tratados.

Además de los archivos llevados en cintas magnéticas por el Departamento de Informática, se dispone de un archivo físico diseñado para la documentación del Departamento Financiero, y además las actividades desempeñadas por el personal son guiadas por el Manual Orgánico Funcional y por las actividades y procedimientos que para el efecto diseñe cada Jefe de Unidad en los niveles inferiores.

CONCLUSIÓN:

El componente de actividades de control brinda un **nivel de confianza alto y consecuente nivel de riesgo bajo**, ello debido que las actividades de control son ejercidos por el sistema informático el mismo que da garantía de la integridad de la información ingresada, de la seguridad de acceso y conservación de la información en cintas magnéticas de respaldo, a ello



además se ejecutan actividades de control a nivel jerárquico para la aplicación de los procedimientos de autorización, revisión, control, custodia, además de procedimientos preventivos y de detección.

Elaborado por: Andrea González

Fecha: 5 de junio del 2009

Supervisado por: CPA. Pedro Rodríguez

Fecha: 15 de junio del 2009

NOMBRE DE LA EMPRESA:	ETAPA	PE2/04
CLASE DE AUDITORIA:	Examen Especial	
PERIODO:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008.	
PAPEL DE TRABAJO:	Evaluación al Control Interno	
METODO:	Cuestionario Narrativo	
CONTROLES CLAVE DE:	Sistema de Información y Comunicación	
1. Describese la forma de operación del sistema informático:		
<p>El Director de Informática contestó: El Sistema Operativo Central se denomina SIGECOM, Sistema de Gestión Comercial y Facturación, el cual constituye un sistema de información orientado al control de los procesos de gestión comercial y facturación, presenta una arquitectura compuesta por dos servidores IBM y DB2, el primero con funcionalidad operativa y el segundo con destino administrativo; dispone de módulos, de cuentas por cobrar que en su diseño contiene emisión de facturas, recaudación, financiamiento, gestión de cartera y coactiva, ellos diseñados posteriormente a: requerimiento de Gerencia Comercial, análisis de cada área interventora y aprobación conforme a los criterios de factibilidad, vigencia y priorización.</p> <p>En el mes de junio se encontraban en producción el Sistema de Gestión Comercial que está analizando la implementación de un modulo para coactiva solicitada por Tesorería.</p>		
2. ¿Se disponen de mecanismos post-implementación para el		



mantenimiento de los equipos?
El Director de Informática contestó: No, la revisión del sistema se realiza a su puesta en marcha con la aplicación de pruebas con los usuarios de tal forma que se vean los errores de funcionamiento, se realice la validación, aplicación de cambios para la satisfacción del usuario, a ello se suma una limpieza interna, externa y revisión de la operatividad de todos sus componentes anual. .
3. ¿Qué departamento asume la responsabilidad de la medición de la calidad e integridad de la información suministrada por el sistema?
El Señor Contador, indicó que la responsabilidad proviene del Departamento de Sistemas
4. ¿Qué software operan en el sistema operativo del departamento financiero?
Además del software de gestión de incidentes, dicho departamento dispone del software Ketra, SRI y el Uniclass Presupuesto y Consulta y el AS-400
5. ¿A qué tipo de información tienen acceso el personal del Departamento Financiero?
El Director de Informática informó que personal tiene acceso a consulta de saldos y reportes enviados por la Dirección Comercial mediante interfaces contables para transferencias diarios. Además cada equipo trabaja dentro de un dominio, de tal manera que cada funcionario dispone de un perfil propio, con permiso de acceso asignado exclusivamente por el área de informática.
6. ¿Qué mecanismos informativos se preparan cuando se implementan nuevos módulos al sistema o por cambios al mismo?
El Director de Informática informó que se les entrega un manual
7. Indíquese los reportes, informes y documentos elaborados en la Dirección de Comercialización, Dirección Financiera en relación a cartera (de gestión, financieros y administrativos) e indíquese sus responsables, número de ejemplares, detalle de los usuarios y frecuencia de producción.
El Jefe de la Unidad de Facturación y Cartera Activa indicó, que en dicha



instancia se presentan reportes de catastros de emisiones y reportes de novedades.

El Encargado de Cartera Activa indicó que debe de presentar los reportes de medición de cartera activa.

El Señor Contador indicó que en dicha unidad se emiten informes relativos a Conciliación de Cartera y Estados Financieros.

El funcionario de la Unidad de Análisis y Control Previo indicó que emite informe de análisis financiero.

El funcionario de presupuestos indicó que realiza un informe de análisis de ejecución presupuestaria.

8. Indíquese ¿Qué canales y medios de comunicación se utilizan para el flujo de la información? Considérese los medios formales e informales.

La funcionaria a cargo de la conciliación global de cartera, informó que la comunicación formal opera con la presentación de reportes e informes al nivel inmediato superior, mientras que la comunicación informal está más acentuada dado que se trabaja en un ambiente de cooperación y coordinación.

COMENTARIO:

El sistema de información y comunicación de la empresa, opera en un ambiente con participación significativa de la informática; dado que se dispone de módulos diseñados en torno a un sistema operativo central; y su influencia en la contabilización de transacciones es significativa; siendo así que cualquier descuadre en valores se coordina con dicho departamento para su solución inmediata (control recurrente), debido a que dicha información se recibe mediante interfaces vinculados con el Departamento de Comercialización; dichos interfaces son también causales para los descuadres que se registran en contabilidad dado que en ocasiones se generan errores en la configuración que no registran el movimiento



Adicionalmente su estructura incorpora el diseño de varios módulos entorno a un sistema central y como mecanismos de control se aplican procedimientos de revisión de los programas a su puesta en marcha, sin embargo no se lleva un control post-implementación; por otra parte se evidencia que el Departamento de Contabilidad solo recepta saldos de las cuentas de ingresos, limitando su acceso a consulta de saldos.

Para completar la comunicación, se generan reportes de conciliación de saldos, aqueos de caja, informes financieros, reportes de los clientes declarados en estado de incobrabilidad. En adición a ello los reportes emitidos por el sistema informático cumplen con los principios definidos en el SAFI.

CONCLUSIÓN:

Dado que el sistema informático institucional presenta garantías de seguridad, integridad y confiabilidad para el ingreso de datos, procesamiento y conservación con respaldos; se concluye que el **nivel de confianza que dicho sistema ofrece es alto, lo que implica un nivel de riesgo bajo.**

Elaborado por: Andrea González

Fecha: 7 de junio del 2009

Supervisado por: CPA. Pedro Rodríguez

Fecha: 18 de junio del 2009

NOMBRE DE LA EMPRESA:	ETAPA	PE2/05
CLASE DE AUDITORIA:	Examen Especial	
PERIODO:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008.	
PAPEL DE TRABAJO:	Evaluación al Control Interno	
METODO:	Cuestionario Narrativo	
CONTROLES CLAVE DE:	Sistema de Información y Comunicación	
1. ¿Se han desarrollado actividades de supervisión y/o monitoreo en		



la institución? De ser afirmativa la respuesta determínese las instancias responsables de dicha actividad.

El Director Financiero respondió: Si, la instancia responsable la constituye la Unidad de Análisis y Control Previo, además de las que planifica la Unidad de Auditoría Interna.

El Señor Contador añadió que: Las actividades de monitoreo a nivel interno las ejecuta la Dirección de Planificación, dado el reporte trimestral de la ejecución de las actividades y a nivel externo lo constituye el Ministerio de Economía y Finanzas, institución a la cual se le reporta mensualmente los Estados Financieros. Adicionalmente la Unidad de Auditoría Interna es la instancia que realiza la baja en consideración de un inventario de documentos.

2. Indíquese, ¿Cómo opera la Dirección de Planificación para la evaluación trimestral de las actividades?

El señor Contador General respondió que: La Dirección de planificación diseña, mantiene y evalúa el POA, de conformidad con los resultados que el remita a dicha dirección; y,

La funcionaria encargada de la evaluación de resultados del POA respondió que para la evaluación trimestral del POA, se parte del análisis que los programas, proyectos, actividades y tareas particulares ejecutados, para ello se consideran los resultados en términos relativos referentes a cumplimiento total (mensual) o cumplimiento por asunto critico

3. Indíquese, ¿Cuáles son los principales problemas de cartera identificados por la Unidad de Auditoría Interna?

El señor Supervisor de la Unidad de Auditoría Interna respondió que: se han localizado problemas a nivel de actualización de catastro, depuración de archivos, gestión de cobro de deudas anteriores, coordinación de la parte comercial con la financiera, y en la definición y cargo del costo de emisión de los títulos de crédito.

Observación: Falta de ejecución del POA, correspondiente a los meses de agosto a noviembre del 2008 con remisión al Examen Especial 26/19 de



diciembre del 2006.

4. ¿Qué indicadores se utilizan en la Unidad de Auditoría Interna para medir los resultados de las tareas?

El Supervisor de la Unidad de Auditoría Interna indicó que se utilizan indicadores de efectividad.

COMENTARIO:

El componente de actividades de monitoreo y/o supervisión presenta afluencia y participación de varios segmentos internos y externos de la institución, constituidos por la Unidad de Auditoría Interna, Unidad de Planificación, Unidad de Análisis y Control Previo, los cuales en distintas instancias realizan sus actividades de monitoreo y supervisión, a ello se añade la realizada por la Contraloría General del Estado sobre el PAG(Plan de Auditoria Gubernamental) realizado por la Unidad de Auditoría Interna; sin embargo a la mención de tales controles es importante observar el informe de ejecución del POA de los meses de agosto a noviembre del 2008, en el segmento sujeto a examen no ha sido ejecutado.

CONCLUSIÓN:

Dada la participación de varias instancias en las actividades de monitoreo y supervisión y la observación de la inaplicabilidad de las actividades previstas en los meses de agosto a noviembre del 2008 por la Unidad de Auditoría Interna, se considera un **nivel de confianza alto y consecuente riesgo bajo**.

Elaborado por: Andrea González

Fecha: 9 de junio del 2009

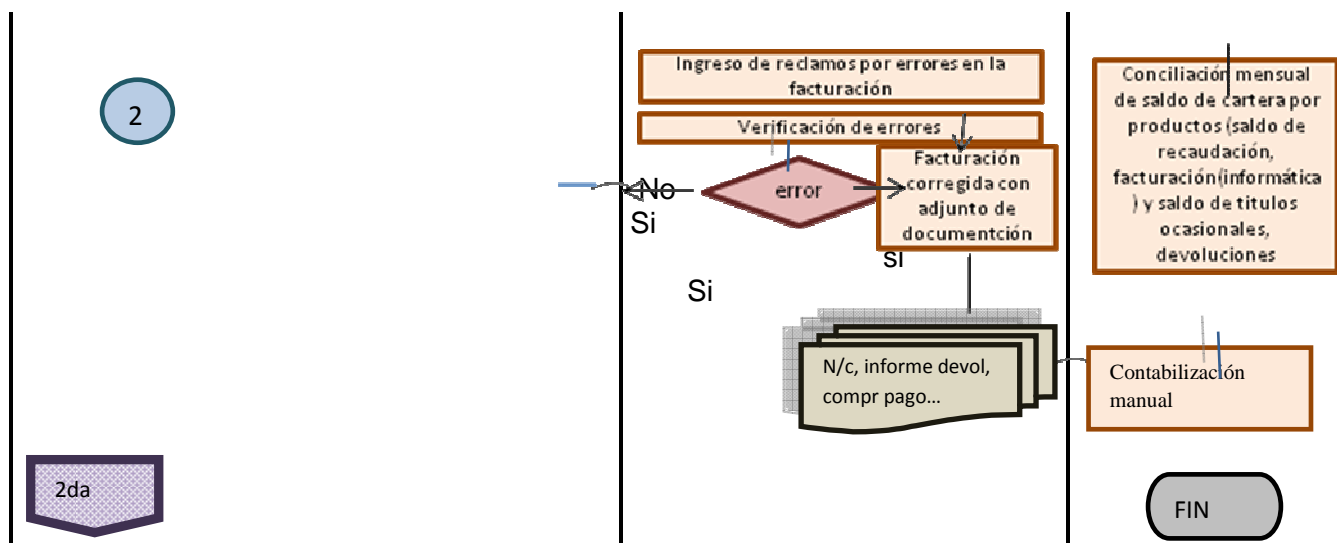
Supervisado por: CPA. Pedro Rodríguez

Fecha: 18 de junio del 2009



EVALUACIÓN A LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO POR SUBCOMPONENTE

ANDREA GONZÁLEZ /2010



NOMBRE DE LA EMPRESA	ETAPA	PE2/07
CLASE DE AUDITORIA:	Examen Especial	
PERIODO:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008	
PAPEL DE TRABAJO:	Evaluación a la Estructura de Control Interno	
METODO:	Descripción de los procedimientos detallados en el flujo grama	
<p>El segmento del proceso financiero relativo al cálculo para la determinación del valor del consumo de agua potable y alcantarillado, elaboración de facturas y registro y control contable sigue los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. La Unidad de Micro medición localizada jerárquicamente bajo la dirección de Gerencia Comercial ,dispone de personal encargado de la lectura del consumo de acuerdo a una calendarización dada por sectores de la ciudad denominados Caja 1 y Caja 2 ; dicha medición es realizada mediante un sistema de pockets, que a su digitalización carga el volumen consumido al sistema informático.2. Ingresado dicho valor al sistema se realiza un control de datos, partiendo de la comparación del último consumo registrado con el promedio de		



consumo registrado en los 6 meses anteriores; si se detectan diferencias significativas; intervendrá el taller para la revisión de la operatividad del digitalizador, solución de problemas de tipo técnico.

3. La Unidad de Micro medición realizará una determinación presuntiva del volumen de consumo, en caso de que el medidor haya registrado valores inferiores; y procederá al cobro del valor marcado por el medidor en el caso de que este haya marcado valores superiores a su promedio normal;
4. El sistema informático realiza el cálculo automático del valor económico de agua y alcantarillado (50% del consumo de agua) a cobrar conforme a una tabla tarifaria predeterminada para el efecto.
5. Los datos son enviados de forma automática a la Unidad de Pre facturación, donde se registra la información en el software AS-400, se realiza la valoración y emisión de facturas y en forma sistemática ingresan al registro de cuentas por cobrar y al resumen del catastro de emisión en cada kárdex de clientes para la disposición de un registro actualizado de datos. A este departamento también se remiten los reclamos por los valores facturados, y en el caso de comprobarse errores en la facturación, se remitirán la factura cambiada, y los documentos adjuntos.
6. La Unidad de Contabilidad recibe los datos del mayor auxiliar de las cuentas por cobrar en su modulo CG, con lo cual se procede a elaborar la conciliación mensual de cartera por productos; en dicha conciliación intervienen datos relativos a saldos de recaudación, saldos de facturación, de títulos ocasionales y saldos de devoluciones realizadas al cliente. En el caso de haberse realizado modificaciones a los saldos de las facturas ingresados al sistema por la Unidad de Pre facturación, se receptaran las facturas corregidas conjuntamente con la documentación de respaldo, dichos datos serán contabilizados de forma manual.

COMENTARIO:

La funcionalidad del sistema de control interno en la fase de determinación del valor económico de agua potable opera con controles de revisión de datos y de detección (identificación de variaciones), dado que se observó que el diseño del programa utilizado presenta una base comparativa del



último valor de consumo y el promedio de consumo de los 6 meses anteriores (disposición establecida en la ordenanza que regula la administración, regulación y tarifas de agua potable para el cantón Cuenca, publicada el 14 de mayo de 1984); a su vez el proceso de cálculo del valor económico del agua y del alcantarillado (50% del consumo del agua) es realizado de forma automática por el sistema, dichos datos son enviados sistemáticamente a la Unidad de Pre facturación, donde se valoriza y registra contablemente los saldos de los clientes, la labor de Contabilidad es la de control de saldos remitidos por el Departamento de Pre facturación mediante la elaboración de conciliaciones mensuales; y también el registro manual de las transacciones que han sido objeto de modificación con el adjunto de documentación sustentatoria.

CONCLUSION:

El diseño y funcionalidad del control interno en los procesos de determinación, registro y control de las operaciones financieras realizadas en torno al componente de cartera activa de los servicios de agua potable y alcantarillado presentan un **nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.**

Elaborado por: Andrea González

Fecha: 10 de junio del 2009

Supervisado por: CPA. Pedro Rodríguez

Fecha: 18 de junio del 2009

NOMBRE DE LA EMPRESA:	ETAPA	PE2/08
CLASE DE AUDITORIA:	Examen Especial	
PERIODO:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008	
PAPEL DE TRABAJO:	Evaluación a la Estructura de Control Interno	
METODO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO	Cuestionario Narrativo	
COMPONENTE	Cartera Activa de los Servicios Públicos	
SUBCOMPONENTE:	Unidad de Determinación.	



1. Indique, ¿Cuál es el mecanismo diseñado para la determinación del valor de consumo y económico del servicio telefónico y otros conexos a este?

El Jefe de la Unidad de Micro medición contestó que: la determinación del valor de consumo se lo realiza mensualmente mediante lectura dada por mecanismo de pulsaciones de los denominados contadores y CDR"S.

2. ¿Qué procedimientos de control se han diseñado en la Unidad de Micro medición para validar los datos catastrales de los clientes?

El Jefe de la Unidad de Micro medición contestó que el diseño del sistema informático de la unidad permite disponer de información relativa a clave municipal, nombre del propietario, nombre del cliente, cedula, tarifa aplicada (general o especial), código, numero de medidores, dirección, lecturas, categoría (general o preferencial) si la casa esta deshabitada, o cerrada. En relación al código cabe indicar que es único para cada consumidor e indica el número de medidores y líneas telefónicas disponibles; además de que se dispone del dominio lista de fechas de pago en donde el numeral cero indicará su estado en mora.

Además de lo indicado el departamento de notificaciones, lista a todos aquellos clientes que deben realizar la actualización de sus datos. Ejemplo de ello se da cuando se compara el nombre del cliente con el nombre del propietario del catastro.

A lo anterior el Jefe del Departamento de Pre facturación añadió que el software que monitorea a los clientes externos de la empresa se denomina UNICLASS, que tiene interface con el sistema SIGECOM

3. Indíquese, ¿Cuál es la fórmula de cálculo funcional para la determinación de la tarifa de agua potable y alcantarillado? Considérese que la formula en la ordenanza establecida en el artículo 32 de la ordenanza que la regula.

El Jefe de la Unidad de Micro medición contestó que la fórmula de cálculo está establecida en el propio sistema por lo que no se requiere realizar cálculos manuales, además la formula actualizada está disponible en



formato de lectura para conocimiento del personal.

A lo anterior el Jefe de la Unidad de Pre facturación indicó que la formula fue modificada el 29 de mayo del 2009 por Gerencia y el Directorio, la cual incrementa costos. En ello también participa Gerencia Comercial, Gerencia de Agua Potable, Dirección Financiera y la Dirección de planificación que en comisión y en base a un estudio del aporte tributario de cada cliente determinan un cambio en los costos, resultados que son remitidos a Gerencia, el Directorio y el Consejo Cantonal para la decisión.

4. Indíquese, si se maneja cuentas de mayor en la Unidad; de ser afirmativa la respuesta especifíquese las cuentas que dependen del registro de la Unidad.

El Jefe de la Unidad indicó que no, pues de requerirse disponibilidad de fondos de las partidas asignadas en el Plan Operativo Anual (POA) que comprende las partidas 6, 7 ,8 de gastos descritas en un centro de costos y con desglose progresivo en proyectos y partidas presupuestarias se requiere de la certificación de Dirección Financiera para su disposición física.

5. ¿Se han reportado reclamos de clientes por la determinación del valor del consumo de agua potable y alcantarillado? De haberse reportado reclamos indique ¿Cuáles son los tipos de reclamo y cuales los procesos seguidos para su solución en el departamento?

El Jefe de la Unidad de Micro medición, respondió que los reclamos que normalmente ingresan al departamento corresponden no corresponden a fallas en el cálculo ni en la lectura que realizan los Pockets porque cualquier novedad es remitida directamente por el personal que realiza las lecturas de ahí que cualquier falla al registro de la lectura no ingresa; a ello se anota que las quejas presentadas responden más a quejas por los costos de reubicación cargados a la planilla, errores de registro de la lectura de viviendas equivocadas, por manipulación de medidores o cuando, una casa ha tenido un plazo de deshabitada, en tal caso como su resultado no responde al consumo promedio se tiene las opciones de que si esta deshabitada se factura por el consumo básico y si no lo esta se



remite al consumo promedio que sobre los 6 últimos meses anteriores haya registrado ; otros errores surgen a nivel de macro medición y micro medición; que se aplica a condominios, el primero reporta datos relativos a la medición general y el segundo relativo a cada domicilio, en ellos también se presentan falta de documentos por clave catastral con indicativo de si pertenece al sector rural o urbano, si se trata de sector, manzana y lote y nombre. A lo anterior es importante añadir que el sistema informático detalla conforme a un listado de códigos una categorización de todos los reclamos que se reportan a la Unidad, para efectos de archivo cronológico digital.

6. Indíquese, ¿Cuál es el proceso realizado para dar seguimiento y solución a tales reclamos?

El Jefe de la Unidad indicó que los reclamos ingresan por la Unidad de Atención al Cliente mediante un código determinado para cada categoría de reclamo, dicho archivo es ingresa en bandeja de ordenes en cada Unidad responsable de la solución y se procede a la impresión de dichas ordenes para pasar al trabajador responsable de la solución. En el POA está estimada como servicios de Atención al Cliente la recepción de trámite para realizar las notificaciones, corte y re conexión.

7. Detállese el formato y estructura de los documentos utilizados por la Unidad para el control de las actividades relativas a ingresos por la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado

El Jefe de la Unidad indicó que la orden de trabajo está constituido por: datos del medidor (código, ruta, sector de emisión, numero de medidor, caja), datos catastrales (dirección, descripción de la orden de trabajo (hora, código, reclamo, tipo de daños, cargo indebido, sin medidor); cantidad, código de material e importe de los recursos destinados a tal orden, firma del cliente, del reparador y del Jefe Departamental de este último no hay costumbre debido al volumen de los reclamos reportados a diario; por otro lado las notificaciones son emitidas automáticamente por el sistema.



8. Indíquese, ¿Cuál es el porcentaje de cálculo establecido para la determinación de la tasa de alcantarillado? Considérese que la ordenanza que regula la administración y tarifas de alcantarillado establece un factor de cálculo al primer mes del 10%, con un cremento mensual paulatino del 5% hasta su delimitación en el 50% (Registro Oficial No 222 de 1993)

El Jefe de Micro medición, indicó que toda la población paga el 50% del consumo desde el momento de la instalación, dicho porcentaje se calcula en referencia al consumo del agua potable.

A ello se agrega que se publicó en la página web de la institución un segmento de la resolución del Directorio de ETAPA celebrada en cesión del 29 de noviembre del 2004, donde se estipula que el valor por tasa de alcantarillado a cobrarse representará el 50% del valor de consumo de agua potable.

9. Indíquese si los clientes de ETAPA, que pertenecen al sector industrial pagan el valor el uso único de la red pública (costo mensual del 50% del valor del consumo de agua potable) o además se les ha incluido el factor por la carga contaminante

El Jefe de Pre facturación indicó que todas las empresas del Parque Industrial por el tratamiento y evacuación de desechos no son causales de costo por la contaminación dado que hay un control de la Dirección Ambiental, pero si se generan multas por incumplimiento.

10. ¿Se dispone de algún mecanismo de control que indique que todas las industrias se ubican en la sección de pago del 50% del valor consumido de agua potable?

El Jefe de Pre facturación indicó que tal consideración se realiza en la instancia de inicio de la prestación del servicio, además la Dirección Ambiental controla a las industrias del Parque Industrial y de detectarse un incumplimiento se aplican multas.

11. ¿Qué costos adicionales a los determinados por lectura del servicio de agua potable y alcantarillado se carga a la planilla?



El Jefe de la Unidad de Micro medición informó que los costos se cobran en base de una tabla de precios actualizados donde se determinan los relativos a materiales, mano de obra y demás gastos imputables por reubicación; sin embargo por concepto de notificaciones a domicilio o por boleta (0.67 USD), por corte (3.40 USD) o por re conexión 3.19 USD se dispone de costos fijos; sin embargo es necesario agregar que no se dispone de una base de cálculo para la aplicación de sanciones por acometimiento de infracciones relativas a instalaciones fraudulentas; en consecuencia la determinación del valor de consumo se realiza pro presunción de consumo mínimo del periodo de 1 año que no permite determinar un valor justo.

12. ¿Qué costos adicionales (multas, depósitos de intermediación) a los determinados por pulsaciones son cargados a la planilla de consumo del servicio de telecomunicaciones

El Jefe de la Unidad de Pre facturación informo que los valores a cargarse a la factura son el costo por corte, re conexión, intereses por mora y costos por reubicación y reinstalación.

13. ¿Qué registros se manejan en la Unidad?

El Jefe de la Unidad indicó que se lleva un registro de los catastros individuales de los clientes, listado de domicilios para los lectores y registros de los gastos administrativos realizados en la unidad. Los registros incluyen detalle de las deudas, datos generales de instalación, código que detalla los productos y datos del medidor, número de instalaciones, predio del señor; además se llevan órdenes de trabajo.

14. ¿Qué informes y/o reportes se producen en la Unidad? , ¿con que frecuencia son elaborados? y ¿a quién son remitidos?

El Jefe de la Unidad indicó que se producen listados de notificación de los abonados en mora pero no se remiten a manera de tarea reportes o informes a la Dirección Comercial dado que el sistema ya permite filtrar la información de eficiencia de lectura, porcentajes de lectura, de notificación, recuperación lograda entre otros.



15. Detállese el formato y estructura de los reportes y/o informes emitidos (características de pre impresión).

NO HAY

16. Indíquese, ¿Cómo está estructurado el sistema de archivo? Considérese si es magnético, manual.

El Jefe de la Unidad indicó que se dispone de un archivo digital y de un archivo físico, este ultimo para el listado de lecturas, notificaciones, ordenes de trabajo, sin embargo esta en reestructuración por juzgamiento dado que dichos documentos se disponen por más de un año, pero están clasificados así las notificaciones se archivan mes por mes; y de quererse apreciar en el archivo digital éstas se las puede revisar por tiempo, por contratista, por daño de medidores, por actuación, por instalaciones, por catastros, por matriz de instalaciones, por cortes, por medidor, y todas las causas por tipo de trabajo están codificadas. Además las ordenes de trabajo permiten ver información por daño de medidores, facturación, instalaciones, catastros, matriz de instalaciones, cortes, alcantarillado, medidor, facturación, catastros; y en relación al control de su resolución se tramitan como ingresadas, no procedente en caso de no ejecutarse el trabajo, anulado y otros estados definidos para cada tipo de trabajo.

COMENTARIO:

La estructura de control establecida para la determinación del valor a facturar dispone de un mecanismo de cálculo y valoración automática del consumo conforme al pliego tarifario vigente definido en el reglamento, los costos adicionales cargados en la planilla son cargados por tramite manual realizado mediante órdenes de trabajo, se cuenta con un registro que permite controlar el valor promedio a cancelar, además se dispone de una base de datos que con el ingreso del código único del cliente permite conocer la información relativa a este, tipo de medidor, tarifa de consumo, entre otras consideraciones; además se dispone de interfaces con la Ilustre Municipalidad de Cuenca que permite conocer su clave catastral y predio. A nivel de reportes se elaboran listas de notificaciones para actualización de datos y para gestión de cobro, y se emiten ordenes de



trabajo para dar solución a los reclamos ingresados por la Unidad de Atención al Cliente, sin embargo no se emiten reportes o informes en forma de tarea, dado que el sistema inmediatamente permite filtrar y conocer la información. En lo que respecta a su sistema de archivo se dispone de una base digital y otra física, esta última es periodo de juzgamiento debido a la aglomeración de documentos (listado de lecturas, ordenes de trabajo y listado de notificaciones) , en lo que respecta a las ordenes de trabajo no se acostumbra a firmar todas las ordenes debido a la magnitud de tramites ingresados diariamente; y finalmente el valor determinado por concepto de consumo para aquellos que disponen de instalaciones fraudulentas se realiza por simple presunción.

CONCLUSION:

Dado que el proceso de determinación del valor de consumo está sujeto a un mecanismo de control automático que permite validar el resultado de su cálculo, de que dicho calculo se realiza en cumplimiento de las disposiciones establecidas para su tarifa, de que no ingresan reclamos por concepto de cálculo , y de que se lleva un control en una base de datos de la información del cliente suficiente y apropiado en cantidad y calidad, de que se dispone de un registro que permite controlar los valores calculados, de que el sistema de archivo funcional es digital y físico (en reestructuración), la falta de disposición de un reglamento que norme la fórmula de cálculo y criterio relativos a tiempos para la determinación del valor a cancelar para las instalaciones fraudulentas, y de la falta de cumplimiento de los requisitos de firmas de autorización para la emisión de ordenes de trabajo emitidos para la solución de reclamos se considera un **nivel de confianza moderado y consecuente nivel de riesgo moderado.**

Elaborado por: Andrea González

Fecha: 12 de junio del 2009

Supervisado por: CPA. Pedro Rodríguez

Fecha: 20 de junio del 2009



NOMBRE DE LA EMPRESA:	ETAPA	PE2/09
CLASE DE AUDITORIA:	Examen Especial	
PERIODO:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008	
PAPEL DE TRABAJO:	Evaluación a la Estructura de Control Interno	
METODO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO	Cuestionario Narrativo	
COMPONENTE	Cartera Activa de los Servicios Públicos	
SUBCOMPONENTE:	Unidad de Facturación	
1. ¿Se han realizado cambios, o reestructuración en la Unidad? De haberse realizado indíquese tales cambios.		
<p>El Jefe de la Unidad indicó que si se han realizado cambios porque el Manual Orgánico Funcional denominó a dicha unidad como Departamento de Facturación y Cartera Activa, mientras que en el Manual Orgánico Funcional aún está establecido como Unidad de Pre facturación y Financiamiento de Deudas, además los cambios realizados están establecidos en disposiciones internas remitidas por gerencia.</p>		
2. Delimítese en que instancia los clientes pasan de la posición de activos a morosos.		
<p>El Jefe de la Unidad de Pre facturación informó que los clientes permanecen como activos en el Departamento de Pre facturación y Financiamiento de deudas hasta cuando se retira la línea telefónica para el caso del teléfono y cuando se corta y suspende definitivamente el servicio para el caso del agua potable.</p>		
3. Indíquese, ¿Qué actividades relativas a cartera realiza la Unidad?		
<p>El Jefe de la Unidad indicó que a diario se realiza una revisión de saldos dado que varían constantemente a su recaudación, baja de emisión de facturas diarias, determinación automática de los saldos de emisión mensual.</p>		
4. ¿Cómo están organizados y segmentados los servicios de telecomunicaciones?		
<p>El Jefe del departamento de Pre facturación contestó que los servicios</p>		



están segmentados y organizados en: llamadas locales, nacionales e internacionales para el caso de la telefonía, y a ello se agrega el de banda ancha como servicios prestados por la institución, a lo cual se suma para el caso de facturación la tasa de parques y jardines que corresponden a la Municipalidad. Lo anterior naturalmente responde al consumo que de cada cliente se haya reportado.

5. ¿Qué mecanismos de control se han diseñado para la actualización de los segmentos de los servicios públicos?

El Jefe de la Unidad de Pre facturación contestó que se dispone de un sistema automático que realiza la reclasificación mes a mes, esto parte de los reportes de reclamos ingresados para el cambio de categoría; generalmente se presentan en predios donde hay instalaciones múltiples.

6. ¿A que cuenta son remitidos los gastos por notificaciones, corte, reinstalación, re conexión, reparación del equipo?, e indíquese, ¿en qué documento se sustenta dichos cargos (planillas y/o títulos de crédito?

El Jefe de la Unidad indicó que todos estos valores se cargan directamente a la factura del cliente con la descripción de cada rubro recargado y adicionando a ello las liquidaciones por instalaciones no registradas o problemas del medidor.

7. Indíquese, ¿Cuál es la segmentación establecida para el servicio de agua potable y alcantarillado? Considérese que la ordenanza que regula la administración y tarifas de alcantarillado categoriza a dicho servicio en comercial, industrial ordinario, industrial especial, publico y provisional

El Jefe de la Unidad de Pre facturación indicó que la clasificación de los servicios públicos de agua potable se compone en comercial, residencial, industriales y provisionales, y la categoría de los servicios de alcantarillado se realiza en función del agua potable. El control se lo lleva dentro del manejo de datos catastrales del cliente.

8. Indíquese, ¿Cuáles son las consideraciones establecidas para el



otorgamiento de exoneraciones del pago del servicio de agua potable y alcantarillado?

El Jefe de la Unidad indicó que no se aplican exoneraciones al pago de ninguna circunstancia, pero si se admite el pliego tarifario del 50% del valor consumido a las instituciones educativas del sector público, orfelinatos y otras de beneficio social.

9. ¿Cuáles son los procedimientos de control funcionales para dicho cumplimiento?

El Jefe de la Unidad indicó que en Planificación de Gerencia Comercial y específicamente en el departamento de marketing se lleva un control de cada emisión para ver las instalaciones que están con las diferentes categorías y de entrada se dan ingreso a la categoría correspondiente bajo el respaldo de la información documentada solicitada, además en Micro medición se ven los lectores y de detectarse un error en el lector este es reportado de inmediato para la corrección y finalmente Planificación solicita la información para fines estadísticos.

10. ¿Qué porcentaje de tasa de interés de mora estuvo vigente al tercer trimestre del 2008; y que valor por concepto de multas?

El Jefe de la Unidad de Pre facturación indicó y presentó la tabla de intereses aplicada en la Institución, y las multas son aplicadas según las infracciones cometidas, dichos valores están disponibles en la Unidad de Micro medición dado que en la Ordenanza que regula su administración y tarifas tiene publicados valores aun en sucres.

11. ¿Se han reportado reclamos de clientes por la facturación del valor del consumo de telecomunicaciones, agua potable y alcantarillado? De haberse reportado reclamos indique ¿Cuáles son los tipos de reclamo receptados en la Unidad?

El Jefe de la Unidad de Pre facturación añade los reclamos por pago indebido e inconformidad con los saldos,(por promedios), por factura de alcantarillado y agua lluvias cuando implica un servicio del que no se está beneficiando el cliente, por traspaso de dominio en caso de herencias (de



carácter esporádico), para este último caso se requiere del documento de traspaso de dominio del municipio con la copia de la escritura, rara vez se han presentado casos de interconexión de tuberías de agua potable con otra, conexiones directas o cambios de la red.

Para el caso del servicio de telecomunicaciones contestó que dado que el valor determinado es dependiente del sistema informático no se registran problemas ni reclamos en dicha fase porque dicho sistema previa su implantación estuvo sujeto a procedimientos de verificación, sin embargo los problemas que ingresan al sistema corresponden a registro de consumo en casas deshabitadas superiores a la base referencial establecida para el mantenimiento de la línea telefónica y consumo dentro de un rango de consumo básico, por manipulación de líneas, pero para tal situación el diseño del sistema permite controlar el ultimo valor consumido en relación con el consumo promedio que sobre los 6 últimos meses anteriores haya registrado.

12. ¿Qué instancia recepta, despacha y tramita dichos reclamos para su solución?

El Jefe de la Unidad, indicó que el reclamo ingresa por la Unidad de Atención al Cliente, posteriormente es despachado e impreso con detalle de todo el asunto que justifique la inconformidad en la Unidad de Pre facturación, se realiza la inspección en caso que se amerite, y si el tramite es procedente es firmado por la Gerencia Comercial y remitido a Gerencia General para que proceda a autorizar la baja o devolución de valores.

13. ¿Qué instancia es la responsable de dar respuesta y solución a dichos reclamos?

El Jefe de la Unidad indicó que todo reclamo por inconformidad con la planilla se remiten a la Unidad de Pre facturación para la solución en la misma instancia, sin embargo si el reclamo procede por motivos de daños al sistema instalado para la prestación de servicios, dichos reclamos se deben dirigir a la Gerencia General y por intermedio de esta al Departamento legal para su tratamiento.



14. ¿Hasta qué fecha son receptados los reclamos? Considérese que el reglamento que regula la administración del agua potable determina 20 días subsiguientes a la cancelación, a ello el Código Tributario reitera y añade “contados desde el día hábil siguiente al de la notificación respectiva”
El Jefe de la Unidad indicó que se receptan reclamos hasta de 3 años por servicios no prestados
15. ¿Se dispone de un sistema de archivo para la conservación de trámites de reclamos? De ser afirmativa la respuesta detalle su estructura.
El Jefe de la Unidad respondió: si, dicho sistema parte del registro informático de todos los reclamos que ingresan al departamento, segmentándolos en reclamo por facturación, reclamo por medidores (archivo físico en sistemas y ordenes de trabajo); en adición a ello se lleva un registro en ordenes de trabajo en consideración de un orden secuencial.
16. ¿Se han presentado reclamos por concepto de cobro de servicios no prestados?
El Jefe de la Unidad de Pre facturación, indicó que si específicamente para el caso del alcantarillado donde los reclamos presentados se dan por no ser beneficiarios del servicio y por falta de matriz de red para alcantarillado en zonas periféricas e ingreso en el sistema como cliente normal, no se han presentado en el servicio de telecomunicaciones y si en el de agua potable en casos donde se debe dar de baja y devolución de valores con la eliminación del catastro de facturación, esto específicamente en los casos en que la matriz del sistema de agua no pertenece a ETAPA, sino que por convenios los gobiernos parroquiales disponen de sistemas de agua de Enero y de ETAPA.
¿Cómo se controla los adeudos de los clientes que registran la posesión de más de una propiedad?
El Jefe de la Unidad de Micro medición indicó que los clientes poseen un



código clave único que permite conocer al momento todas las obligaciones que tienen con la institución.

17. ¿A qué fecha es realizado el recargo de la tasa de interés por mora?
Considérese que la ordenanza que regula la administración y tarifas de agua potable determina que se realizará al día 31 de la emisión de la planilla.

El Jefe de la Unidad indicó que se realiza a la fecha de emisión de la factura.

18. ¿Qué costos adicionales (multas, depósitos de intermediación) a los determinados por pulsaciones son cargados a la planilla de consumo del servicio de telecomunicaciones

El Jefe de la Unidad de Pre facturación informo que los valores a cargarse a la factura son el costo por corte, re conexión, intereses por mora y para el caso del teléfono la tasa de parques y jardines a favor del Municipio.

19. ¿Se cargan los costos por daños (intencional o interrupción fraudulenta) al sistema instalado para la prestación de servicios a la planilla? Considérese que la ordenanza considera como daños a los causados por operación de válvulas hidratantes, llaves de vereda, alteración de medidores, violación de sellos

El Jefe de la Unidad de Micro medición informó que los daños intencionales se causan únicamente sobre las obras que están bajo jurisdicción de la institución las multas generadas no son cargadas a la planilla, pues dichos casos ameritan la emisión de un oficio y remisión al Departamento Jurídico para su juzgamiento y establecimiento de sanciones. Sin embargo de resolverse la aplicación de una multa la Ingeniera Alarcón del Departamento de Micro medición realizará el cálculo de multas, incluyendo los costos de materiales, y demás gastos inherentes al daño tales como liquidación del consumo del tiempo que estuvo sin medidor en base a un consumo presuntivo.

A lo anterior el Jefe de la Unidad de Pre facturación añadió que en ciertos casos cuando el medidor registró valores inferiores a los que en promedio



ha registrado el medidor del abonado, sin embargo si el daño afecta a las obras de jurisdicción de la institución se tratarán en el Departamento Legal con una acta de juzgamiento previa revisión de Gerencia, posteriormente se emitirán los títulos de crédito y se dará por terminado el caso o caso contrario se continuará con el trámite de coactiva, sin embargo poca gente acepta el recargo a la planilla de dichos valores. Finalmente el 99% de los daños van a la parte legal

20. De cargarse valores adicionales a los determinados en su lectura, y/o pulsación, indíquese si dichos valores son cargados de forma automática por el sistema o requiere de trámite manual.

El Jefe de la Unidad de Micro medición informó que se sigue un trámite manual por órdenes de trabajo.

A lo anterior el Jefe de la Unidad de Pre facturación añadió que el trámite es manual e implica un informe de pruebas de que el cliente cometió el delito, un adjunto del consumo promedio durante el tiempo que cometió el delito, dichos documentos son remitidos al Departamento Legal para que se proceda; mensualmente se presentan 25 casos de 80.000 instalaciones de agua potable disponibles; de teléfono no se presentan mayores contratiempos.

¿Se han realizado reajustes al valor de la tarifa de agua potable y alcantarillado en el año 2008? De haberse realizado indíquese los procedimientos de verificación del cálculo de dicho pliego tarifario.

El Jefe de la Unidad de Pre facturación indicó que no se han realizado reajustes tarifarios por varios años

21. ¿Qué informes y/o reportes son producidos en la Unidad?, ¿con que frecuencia son elaborados? y ¿a quién son remitidos?

El Jefe de la Unidad indicó que se producen: catastros de emisión y novedades mensuales de facturación, cargos, liquidación de líneas provisionales de clientes, clientes que tienen PDX (servicio de centraría), arrendamientos de equipos, clientes disponibles por categoría (servicio privado u otro) y por cada una de las centrales, después de cada emisión



se sacan de forma mensual.

22. Detállese el formato y estructura de los registros disponibles en la unidad

El Jefe de la Unidad indicó que se dispone de una estructura de las órdenes de trabajo definidas para la re facturación, devolución de valores y el kárdex de clientes que tiene igual descripción que la dada en la Unidad de Micro medición.

El catastro de emisión es elaborado por producto de agua potable y alcantarillado, banda ancha y servicio telefónico; cada uno tiene el siguiente detalle: importe del mes emitido, capital pendiente, valor de emisión total, intereses acumulados por catastro de emisión y total, este informe es enviado a la Dirección Financiera y Dirección de Planificación.

23. Detállese el formato y estructura de los reportes y/o informes emitidos

El Jefe de la Unidad indicó y presentó los reportes de catastros de emisión, los cuales en su estructura contenían, cuenta, valor, numero de instalaciones que se está facturando, resumen contable del catastro, resumen de la cuenta, detalle, valor, tipo de servicio, catastro de emisión de facturas, fecha de emisión de consumo y fecha de corta, se adiciona la frase bajo responsabilidad directa de la Unidad, pero no tiene constancia de firmas. Para el caso del catastro de telecomunicaciones su consumo es remitido a la Gestión de Telecomunicaciones para pasar a disponibilidad comercial y a la Dirección Financiera, a esta última se le envía el catastro de facturas.

24. Indíquese, ¿qué mecanismos de control se han diseñado para legitimar dichos reportes?

El Jefe de la Unidad indicó que como mecanismos de control se disponen de los kárdex de clientes y ordenes de trabajo.

25. ¿Qué mecanismos de control están diseñados y operativos para el trámite de autorización del servicio (certificación de no adeudar a ETAPA, a la I. Municipalidad, cancelación del valor presupuestado



para la instalación?

El Jefe de la Unidad describió como mecanismos de control: la disposición de un formulario para que el cliente solicite el servicio, un paulatino ingreso y procesamiento de dicha información en el sistema e impresión de dicha solicitud para sacar una inspección la cual de resultar favorable permitirá cancelar el contrato y posteriormente emitir la orden de instalación con el numero de cédula o RUC para su apertura de kárdex. A ello se añade que no se ve si el nuevo cliente tiene deudas con la I. Municipalidad establecido en la ordenanza como paso previo para la formalización de la prestación del servicio.

26. ¿Se han presentado reclamos por errores en los títulos de crédito (facturas enviadas a cartera vencida)?. De ser afirmativa la respuesta indique el concepto de dichos reclamos.

El Jefe de la Unidad indicó que si, especialmente en los casos en que el nombre del cliente corresponde al constructor de un condominio, de tal forma que el kárdex no está registrado por propietario, por mala lectura, casas deshabitadas. En lo que respecta al servicio de telefonía no ingresan reclamos por errores en la facturación debido a que no hay un manejo manual a ello se agrega que el servicio de banda ancha es facturado de forma independiente de la planilla de teléfono.

27. Indíquese, ¿Cómo está estructurado el sistema de archivo? Considérese si es magnético, manual.

El Jefe de la Unidad indicó que hay un departamento en Gerencia Comercial que maneja el archivo de toda la empresa; pero en la propia Unidad de Facturación y Cartera Activa se dispone del archivo de los últimos 2 años. El archivo global dispone de un responsable y es conservado por 5 años por cualquier informe. A ello los archivos que más se manejan son de carácter administrativo disponibles en documentación física y digital; para el primer caso se almacena información relativa a ordenes de trabajo impresas y catálogos catastrales; y para el segundo caso se disponen de archivos de la instancia de la emisión de facturas,



ingreso de reclamos automatizados por ordenes de trabajo, cargo de valores, ordenes de inspección y novedades.

COMENTARIO:

La estructura de control de la Unidad de Facturación dispone de un mecanismo de control relativos a: control de la emisión de contratos de prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado conforme a las diferentes categorías de abonados, validación de la información de la categorización de los clientes y el cumplimiento de la norma de tarifa del 50% para aquellos ubicados en la categoría de beneficio social, segmentación y organización de los servicios de telefonía y agua potable, sistemas de actualización de los datos de los clientes, revisión diaria de saldos de cartera, baja de emisión de facturas diarias, determinación automática de saldos de telefonía, recepción y tramite de reclamos por conceptos diferentes a errores de cálculo económico tales como: devolución de saldos, baja (con las firmas de Gerencia Comercial y Gerencia General para la autorización de la devolución de valores y/o cierre de la emisión de catastro de facturación), emisión mensual y descripción de los rubros adicionales cargados en las planillas, la disposición de un archivo digital y uno físico (para las ordenes de trabajo), este ultimo organizado en orden cronológico y con disposición de documentos de alrededor de 2 años, la preparación de informes mensuales relativos a: catastros de emisión y novedades mensuales de facturación, cargos, liquidación de líneas provisionales de clientes, arrendamientos de equipos, clientes disponibles por categoría (servicio privado u otro) y por cada una de las centrales, re facturación, devolución de valores y el kárdex de clientes, la disposición de suficientes y apropiados formatos de los informes y reportes elaborados pero carentes de firmas que legalicen su información, la disposición de un formulario para la solicitud del servicio, la actualización de la información de los clientes que validan la información. No obstante detallamos a continuación algunas novedades criticas: se han detectado que no han sido actualizados los datos de los valores cobrados por concepto de multas



pues aun están en sures, que la categoría del servicio de alcantarillado se realiza en función del agua potable cuando la norma que regula su administración y tarifa establece una categorización propia, , la fecha de emisión de la planilla se realizan la recarga de intereses por mora, cuando la ordenanza establece el día 31 de la fecha de emisión de la planilla, la falta de interfaces con la Ilustre Municipalidad para conocer su posición de pago, cuando la ordenanza que regula la administración y tarifas de agua potable determina que el contrato para la prestación del servicio deberá tener como requisito previo que el cliente no adeude a la Ilustre Municipalidad de Cuenca .

CONCLUSION:

Dado que se aplican procedimientos de control previo a la determinación definitiva del valor económico a cobrar y que el sistema de cálculo es inherente al sistema informático, que los registros catastrales están diseñados a nivel de detalle, que se realizan notificaciones para la actualización de datos; que se dispone de un sistema de archivo digital y otro físico (en periodo de juzgamiento), que se presenta informes a la Dirección Financiera, que el formato de tales informes es adecuado y apropiado a excepción de la falta de firmas de responsabilidad, y que algunos puntos de la administración y tarifa difieren de los que la ordenanza que regula su administración y tarifa se determina **un nivel de confianza alto y el nivel de riesgo bajo.**

Elaborado por: Andrea González

Fecha: 23 de junio del 2009

Supervisado por: CPA. Pedro Rodríguez

Fecha: 25 de junio del 2009

NOMBRE DE LA EMPRESA:	ETAPA	PE2/10
CLASE DE AUDITORIA:	Examen Especial	
PERIODO:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008	
PAPEL DE TRABAJO:	Evaluación a la Estructura de Control Interno	



METODO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO	Cuestionario Narrativo
COMPONENTE	Cartera Activa de los Servicios Públicos
SUBCOMPONENTE:	Unidad de Contabilidad
1. ¿Se han establecido, aprobado y comunicado procedimientos de control financiero? De ser afirmativa la respuesta presente el manual que las promulga.	
<p>Se procedió a realizar una entrevista a la funcionaria encargada de la Dirección del Depto. de Recursos Humanos, quien indicó que únicamente se dispone de formato de procedimientos, reportes de levantamiento de la información conforme al Manual Orgánico Funcional y el propio Manual Orgánico Funcional a manera de borradores, de tal manera que la información establecida en dichos formatos, reportes y manuales no han sido aprobados por el directorio; y, además la institución no ha dispuesto de dicho manual desde la constitución de la empresa.</p> <p>A ello se agrega que el jefe de la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de deudas indicó que las Unidades que conforman la empresa se sujetaron a un proceso de reestructuración organizacional; sin embargo como resultado de la ejecución del examen se ha observado y comprobado de que se cumplen actividades delimitadas y descentralizadas en los diferentes departamentos. Esta situación se generó debido a que no se ha ejecutado la programación en el Plan Operativo Anual de dicha actividad y ha generado un incumplimiento del artículo 30 de la Ordenanza que regula la Organización y Funcionamiento de ETAPA; y, del inciso e) del artículo 2 establecidas en la Reforma a dicha ordenanza pero es necesario realizar un esquema que respalde las funciones y responsabilidades asignadas al personal.</p> <p>Como recomendación puntual a esta pregunta se sugiere la revisión, análisis, formulación y aprobación de un Manual Orgánico Funcional conforme a los cambios organizacionales ejecutados en el 2008; ello permitirá dar cumplimiento al artículo.</p>	



2. ¿Qué departamentos intervienen en la corrección de datos procedentes de transacciones de cartera?
El Señor Contador General respondió que de no proceder el error de la Unidad de Contabilidad se procede a informar a un funcionario de la Unidad de Proyectos Informáticos para que se proceda a la revisión de las cuentas, y en caso de no detectarse tal error se coordina las operaciones con el Departamento de Pre facturación.
3. ¿Qué controles se han diseñado para la detección de errores en las transacciones?
La funcionaria encargada de realizar las conciliaciones indicó que el registro diseñado por el sistema permite observar la consistencia de los datos mediante un filtro de transacciones erradas que permanecen en un lote hasta que sean solucionadas, el tiempo promedio para la solución dada es de 1 hora.
4. ¿Qué programa es utilizado por la Unidad de Contabilidad?
El Señor Contador indicó que el programa utilizado se denomina CG-IFS, que traducido significa Contabilidad Comercial-Información Financiera Business
5. ¿Qué porcentaje de las operaciones de facturación, registro y control de las operaciones de ingresos por la prestación de servicios públicos esta automatizado?
<p>El Señor Contador indicó que toda la facturación y registro es realizada en el sistema informático aproximadamente en un 99% y apenas el 1% se realiza en forma manual, que implica re facturación por errores en las planillas iniciales o denominado también devolución de valores a clientes, asientos de reversión, asientos de ajuste tales como la provisión de cuentas incobrables realizado de forma anual, y reportes de control.</p> <p>Las operaciones que se realizan automáticamente en el sistema para el caso de los ingresos procedentes de la prestación de servicios corresponden a la declaratoria del derecho monetario o denominado registro en la instancia del devengado, el asiento de recaudación dado en</p>



los diferentes puntos que dispone ETAPA, de depósito de los mismos en la institución bancaria, y de baja, este ultimo ejecutado a partir del mes de septiembre del 2008.

6. ¿Qué mecanismos de control se han diseñado para validar datos?

La funcionaria encargada de la realización de conciliaciones de cartera respondió que se concilian mensualmente los datos procedentes de Informática, de Tesorería, de Contabilidad ; ello permite corregir los errores que generalmente proceden de la web, y perdida de enlaces, problemas que son resueltos en línea con Tesorería e Informática, a ello los funcionarios(2) encargados de realizar la conciliación parcial añadieron que dicho proceso a nivel de servicios se realiza para Agua, la misma que contiene los valores de agua y alcantarillado; Teléfonos, mismo que abarca los servicios de red de datos, banda ancha e internet.

7. Indíquese que funcionario realizó el registro contable de los siguientes asientos:

Declaratoria de incobrabilidad por: indicios de incobrabilidad, provisión suficiente y/o insuficiente para la baja.

Recuperación de valores antes del periodo de baja (movimiento entre disponibilidades.

Recuperación durante el periodo de baja (reactivación de cuenta, sin ejecución presupuestaria)

Recuperación después del periodo de baja (ejecución presupuestaria)

El Señor Contador indicó que las actividades del área de contabilidad, que implican la contabilización de las transacciones son realizadas en función de criterio de distribución equitativa del trabajo entre el personal de contabilidad y por cuestiones de eficiencia y eficacia.

8. ¿Cómo está programado el desarrollo de las actividades contables?

El Señor Contador informó que la programación esta realizada en el Plan Operativo Anual (POA), y que las operaciones de registro contable son realizados por el personal auxiliar de la Unidad de Contabilidad conforme a



aquellas que en el momento merezcan atención oportuna; y para llevar un registro de que funcionario se encuentra realizando una actividad se lleva un control por nombres de la persona que en su momento registró alguna transacción.

9. ¿Qué departamento y/o funcionarios califican la ejecución del POA del departamento?

El Señor Contador informó que el jefe de cada departamento realiza la calificación.

10. ¿Con que frecuencia se realiza dicha calificación?

El Señor Contador informó que se divide el porcentaje de 100% para 12 meses, de allí que el porcentaje mensual optimo de trabajo seria 8.33%.
La calificación no es subjetiva totalmente porque la presentación de los informes financieros al Ministerio de Economía y Finanzas y a las autoridades de la institución es realizada con oportunidad.

11. ¿Cómo se ha organizado la distribución de actividades?

El Señor Contador respondió que se dispone de un esquema de procedimientos prediseñados por los funcionarios de la unidad que delimita las funciones de cada uno. Dicho esquema define el límite de funciones y consecuentes responsabilidades en el personal que labora en el sistema contable. Se ha presentado garantías de la separación de funciones incompatibles. (garantía de objetividad y evasión de error y fraude)

12. ¿Qué mecanismos de control se han diseñado para la dirección de las actividades contables?

El Señor Contador contestó que la fase de la dirección lo ejerce el Jefe de la Unidad de Contabilidad sobre todos los funcionarios que llevan el registros e informes de contabilidad; y el reporte que se debe realizar sobre los informes esta bajo el nivel de la Dirección Financiera. Adicionalmente tiene la facultad tácita de autorizar toda contabilización, además dispone de la clave para realizar anulaciones de comprobantes.



13.Describase los registros contables, formulario e informes ejecutados respecto a cartera.
El Señor Contador contestó que se dispone de reportes de conciliación conjunta de cartera en la que participa tesorería, contabilidad e informática para la revisión de cualquier error de saldo que se pudiese presentar.
14.¿Qué funcionarios son los responsables de las funciones de registro de transacciones de cartera, elaboración de reportes e informes financieros?
El Señor Contador respondió que las funciones son redistribuidas al momento a los funcionarios conforme al volumen de operaciones, sin embargo en el sistema se deja registrado el personal responsable del ingreso de x transacción.
15.¿A qué nivel se dispone la codificación de las cuentas de: Cuentas por Cobrar Tasas y Contribuciones, Cuentas por Cobrar Venta de Bienes y Servicios?
El Señor Contador informó que se dispone de 3 niveles auxiliares en las cuentas por cobrar tasas y contribuciones y cuentas por cobrar venta de bienes y servicios.
16.¿Qué procedimientos se realizan para la contabilización de devolución de saldos al cliente?
El Señor Contador informó que el tramite es enviado de la Unidad de Pre facturación en razón de un análisis previo realizado, para posteriormente enviar un informe con el adjunto de la nota de crédito firmado por el responsable, que finalmente requerirá la firma de Gerencia para la autorización de la devolución; posteriormente pasa a ser registrado en contabilidad y finalmente a tesorería para la emisión de un cheque. Los documentos de devolución son de tipo 00 y se archivarán por el señor de archivo.
17.¿Qué documentos sustentan dicho trámite de devolución de valores por pago indebido?
El Señor Contador indicó que se presenta una planilla, informe de



inspección de la planilla, e informe de resultado para la devolución de valores.

18.¿De presentarse problemas para cuadros de transacciones y/o saldos a nivel de conciliaciones indíquese los motivos usuales de tales problemas?

La funcionaria que realiza la conciliación global de saldos informó que cuando se presentan tales errores se deben por perdida de enlaces, por errores en web dado que contabilidad solo recepta los saldos de las cuentas procedentes de ingreso por la prestación de los servicios. No obstante lo indicado los problemas son resueltos en línea con Tesorería e Informática.

19.Indíquese ¿Cuáles son las características de los registros relativos a cartera?

La funcionaria que realiza la conciliación global indicó que se dispone de los dominios: cuenta, importe, descripción, comprobante, debe y haber desglosados de los paquetes 113.13.01 Usuarios de facturación diaria y de la 22 para especies valoradas (solo se utiliza para los productos generados por la prestación de los servicios en el Cajas).

20.¿Cómo han coordinado los auxiliares de contabilidad la segmentación de las actividades contables de rubros similares en el sistema de contabilidad?

El Señor Contador indicó que la segmentación de las actividades esta predefinida para efectos de los funcionarios responsables de efectuar los reportes de control relativos a conciliaciones, sin embargo la contabilización de las actividades relativas a registro de transacciones es repartida por el Señor Contador, y como detalle de control queda registrado en el mismo sistema el nombre del funcionario que realizó la ejecución de dicha transacción.

21.De los siguientes procedimientos de control, determine, ¿cuales son utilizados, en que actividades, periodicidad de su ejecución, el responsable de su aplicación, y funcionarios y/o departamentos



adicionales que intervienen? :

-Autorización (transacciones legítimas y apropiado proceso), este es previo, recurrente o posterior.

El Señor Contador indicó que se realiza el proceso de autorización de los pagos que deben realizarse previa emisión de cheque que posteriormente será autorizado por la Dirección Financiera y Gerencia y finalmente dicho cheque ser emitido por Tesorería. Este control es concurrente.

A ello añadió que los asientos de reversión pueden únicamente ser realizados por el al final de cada mes, así los asientos permanecen en un estatus mientras no sean aprobados.

**-Registro: (identificación y validación de datos de las transacciones).
Considérese las normas de control establecidas en el Manual de Contabilidad Gubernamental**

El Señor Contador General indicó que se lleva un control previo al compromiso y previo al devengamiento por la Unidad de Análisis y Control Previo; pero para el área de cartera se coordina con Tesorería los casos de devoluciones de saldos el chequeo de los documentos enviados por Gerencia y Pre facturación para emisión del cheque.

-Formularios (control de cronología y oportunidad en el registro)

La funcionaria responsable de la conciliación informó que se presenta el reporte de conciliación con las firmas del Señor Contador, Director financiero, Tesorería y Responsable de Conciliación.

-Custodia (acceso y seguridades relativas a las instalaciones, autorización de acceso a programas informáticos, archivos de información, registros contables, uso de recursos públicos)

El Señor Contador informó que se dispone de claves de informática, anulación de comprobantes que solo los realiza el Contador General; y la custodia de los archivos físicos en especial de los procedentes de las transacciones por pago y devoluciones de saldos se manejan en archivo.

- Revisión: (integridad (alteración numérica, duplicidad en el registro), oportunidad del registro de transacciones, suficiencia y



pertinencia de la documentación contabilizada
<p>El Señor Contador informó que el sistema informático no contabiliza las transacciones que no estén cuadradas.</p> <p>La funcionaria responsable de la conciliación informó que el sistema reporta los errores en las transacciones, indicando los errores en cuenta.</p>
- Preventivos: (división de funciones, líneas claras de autoridad y responsabilidad, normas e instructivos:
<p>El Señor Contador informó que intervienen controles procedentes de terceros tales como Auditoría Interna, de la Contraloría además de los que internamente se coordinan con los departamentos de Unidad de Análisis y Control Previo, Tesorería, Pre facturación, e Informática.</p>
- Detectivos: conciliaciones, verificaciones, constataciones, identificación de variaciones de saldos de cuentas.
<p>El Señor Contador informó que se llevan conciliaciones mensuales de saldos (individualmente) con disposición de los saldos indicados por el sistema integrado SIGECOM.</p> <p>La funcionaria responsable de realizar la conciliación añadió que el sistema de recaudación registra saldos relativos a recaudación, facturación (informática), títulos ocasionales, saldos emitidos, cobrados y devoluciones.</p>
22.¿Qué proceso se desarrolla para la verificación de los saldos de los mayores auxiliares enviados por el departamento de comercialización?
<p>La funcionaria responsable de realizar la conciliación indicó que el programa está diseñado para evitar sobregiros, pero no hay personal autorizado para ello.</p>
23.¿Qué prácticas y/o procedimientos son desarrollados para regular el cumplimiento de las disposiciones legales, políticas, normas técnicas del área financiera y de contabilidad?
<p>El Señor Contador indicó que el Departamento Jurídico analiza la aplicación de leyes y reglamentos</p>



24. ¿Se aplican actividades de supervisión sobre los procedimientos realizados por los funcionarios del área? De ser afirmativa la respuesta indíquese los procedimientos ejecutados.

El Señor Contador indicó que su función básica constituye la supervisión de las actividades que realiza el personal auxiliar de contabilidad; y correlativamente sus actividades también se sujetan a supervisión del nivel del Director Financiero.

25. ¿Quién es el funcionario responsable de la contabilización de los asientos relativos al derecho monetario generado por la prestación de los servicios públicos?

El Señor Contador indicó que la responsabilidad la asume la Unidad de Contabilidad con la verificación de transacciones procedentes de ingresos, de anulación de comprobantes, devolución de valores, cierre de dichas cuentas, presentación de Estados Financieros.

26. Detállese las características del dominio establecido para el ingreso de los asientos contables de las cuentas 113.13 y 113.14, que para el 2008 correspondieron a Cuentas por Cobrar Tasas y Contribuciones; y, Cuentas por Cobrar Venta de Bienes y Servicios

La funcionaria responsable de la conciliación informó que cada asiento dispone inicialmente de la clave de acceso, para poder ingresar a las cuentas, de allí se puede ver el número de comprobante, tipo de compañía (servicio prestado), periodo al que se desea disponer el saldo, código de cuenta. Ingresado al asiento se puede ver comprobante, descripción, debe y haber.

27. Indíquese, ¿Cuál es el procedimiento aplicado para la provisión de saldos de cartera de cuentas por cobrar años anteriores, específicamente de los saldos procedentes de la prestación de los servicios públicos?

El Señor Contador respondió que ya se aprovisionó hasta el 2007 a razón del 10% del total de la cartera; este proceso es realizado de forma anual, pero ya no se considera aplicar la provisión debido a que el saldo de



provisión ha llegado a su valor limite, y de continuarse aplicando superaría al valor de la cartera e iría en contra del acuerdo de las NTCG; además como ya se afecto al patrimonio negativamente se indica que la Empresa esta resguardada.

En razón de lo antes indicado, cabe referir que el asiento de la provisión se aplica en razón de la calificación de cartera (saldos de cartera ya gestionados) , misma que es remitida por la Unidad de Tesorería una, dos o ninguna vez al año.

28.Indique el número promedio de asientos de reversión registrados de forma mensual.

El Señor Contador, indicó que no se lleva un estimado de los asientos de reversión, pero que él es la única persona que puede tener la clave para la modificación de estos.

29.Indíquese, el nivel de segregación de la cuenta 113.98 Cuentas por Cobrar Años Anteriores

El Señor Contador indicó que esta cuenta se lleva a nivel de presentación al Ministerio de Economía y Finanzas, al igual que la cuenta 124.98, ello permite conocer en definitiva cuanto se va a cobrar además que a ese nivel se elabora el Flujo de Caja.

30.Indíquese, ¿Cuál de las siguientes situaciones se presentó? :
Provisión suficiente para la baja
Provisión insuficiente para la baja

El Señor Contador indicó que se presentó provisión suficiente para la baja.

31.Indíquese en orden de frecuencia las modalidades siguientes de recuperación de la cartera vencida se ha presentado.

Recuperación de cartera vencida antes de la ejecución de la baja
Luego de haber sido dada de baja
Después de la baja

El Señor Contador que dado que la recuperación de los saldos de Cartera es gestionada a nivel de otros departamentos la recuperación que se haga después de la baja es relativamente baja en relación con el valor total de



cartera, la misma que en un 99% está constituida por ingresos procedentes por la prestación de servicios públicos.

32.¿Cuál es el orden de contabilización mensual aplicado para los asientos de ajuste? Considérese que el orden legal establecido corresponde a Acumulación, Devengamiento, Regulación de Activos, Amortización, Corrientes y Reclasificación de Activos.

El Señor Contador indicó que los asientos de regulación son ejecutados de manera anual, a excepción de aquellos que implican la acumulación de valores que se ejecutan cuando la Empresa se encuentra ejecutando alguna obra; por otro lado al momento no se encuentran ejecutando los de devengamiento porque únicamente se lo utilizaba para fines de devengar datos procedentes de pólizas de seguros.

33.Indíquese, ¿A qué fecha y bajo que funcionario se realizan los asientos de cierre?

El Señor Contador indicó, que los asientos de cierre se realizan el 14 de diciembre y son comprobados y procesados automáticamente por el sistema al 31 de diciembre de cada año. Ese tipo de asientos son tipo 90. Adicionalmente indicó que los asientos automáticos refieren a los Estados de Situación Financiera y al Estado de Ingresos y Gastos; y que el registro de otras transferencias de cuentas como el caso de la 124.98 relativa a provisiones, y la correspondiente a devolución de valores por cobro indebido es manual, también se realizaban manualmente los asientos de baja de forma manual hasta el mes de septiembre del 2008; sin embargo a partir de octubre del 2008, dichas transacciones se automatizaron.

34.¿Cómo se procedió a integrar el cambio de la codificación del catalogo de cuentas y clasificador presupuestario acontecido en el periodo fiscal 2008?

El Señor Contador, indicó y explicó que hay coordinación con el Departamento Informático para el diseño del programa contable.

35. ¿A qué fecha fueron realizados dichos cambios?



El Señor Contador indicó que de inmediato
36.A su criterio, ¿Cómo califica la importancia relativa de una transacción? Considérese la perspectiva en valor absoluto, numérico, sector al que pertenece un abonado u otro)
El Señor Contador, indicó que en relación al porcentaje en acciones y participación en inversiones o en termino de valores absolutos.
37.Indique, si el sistema informático permite registrar transacciones con fechas anteriores.
El funcionario que realiza las conciliaciones a nivel parcial de cartera de los servicios públicos indicó que el sistema no permite registrar transacciones con fechas anteriores, así se acostumbra dejar transcurrir un lapso de 7 días de los datos remitidos por el sistema por asuntos de modificaciones a nivel departamental y dichos datos están registrados con fechas de registro.
38.¿Considera que el sistema informático funcional en la actualidad responde a los requerimientos de integridad, seguridad, calidad de la información, además de la observancia de los principios de universalidad, sustentabilidad, unidad plasmados en la normativa del sector público?
El Señor Contador, indicó que si porque sus actividades se realizan en línea con el Departamento de Informática para cualquier modificación del sistema-
39.¿Se lleva un sistema de información al día para la toma de decisiones en línea? ¿A qué líneas de autoridad se ha remitido la información financiera?
El Señor Contador indicó que si, e indicó que puede presentar a cualquier fecha dichos informes
40.¿Se han desarrollado programas de capacitación en el periodo fiscal 2008? De ser afirmativa la respuesta indique a que tema correspondió.
El Señor Contador indicó que si se ha desarrollado programas de



capacitación, específicamente en el área de tributación, donde asistieron 13 personas del departamento

41. ¿A qué nivel de agregación de datos se ha codificado las cuentas para uso institucional?

El Señor Contador indicó que las presentadas para el Ministerio de Economía, sin embargo para uso institucional este nivel se descompone en varios niveles auxiliares.

42. ¿Cómo se conoce los datos a nivel de los consumidores?

El Jefe de la Unidad de Micro medición indicó que todos los usuarios del sistema que tengan acceso al software AS-400 pueden tener acceso a los kárdex de los clientes.

A lo anterior es importante indicar que dicho servidor se dispone a nivel del Departamento de Comercialización, del Departamento Financiero y de la Dirección de Planificación.

43. Indíquese, ¿Quiénes fueron los funcionarios responsables de las siguientes actividades en el periodo fiscal 2008?

El Señor Contador indicó conforme a un esquema de procedimientos elaborados por el departamento que las actividades estaban constituidas de la siguiente forma:

Re facturación de planillas,

Emisión de facturas diarias,

Baja de facturas,

Contabilización de las facturas diarias emitidas,

Revisión de facturas,

Revisión de la recaudación de planillas

Registro contable de los asientos de devolución de valores, de contratos de celebrados, de pago salarial, entre otros.

Emisión manual de facturas y notas de crédito

44. Indíquese, ¿Cuáles asientos de registro de cartera son realizados de forma manual por el personal?, y ¿Quién es el funcionario responsable de su registro?



La funcionaria encargada de realizar la conciliación global de ingresos indicó que los asientos procedentes de devolución de valores por cobro indebido son aquellos que aún requieren de contabilización manual en el área de contabilidad.

45. ¿A qué fechas son presentados los Estados Financieros y a que instancias son reportadas?

El Señor Contador indicó que los estados financieros son cortados a distintas fechas a efectos de toma de decisiones a nivel de Dirección y Gerencia; pero también son remitidos de forma mensual al Ministerio de Economía y Finanzas y para efectos de auditoría.

COMETARIO:

La estructura de control de la Unidad de Contabilidad presenta las siguientes características: registro automático de las cuentas de ingresos por la prestación de los servicios públicos en aproximadamente el 99% de las transacciones (asientos de registro del ingreso por la prestación del servicio y asientos de cierre) de tal manera que el diferencial es registrado en forma manual (re facturación por errores de planillas, asientos de ajuste y asientos de reversión), tales como los asientos de reversión que son realizados al final de cada mes únicamente por el Señor Contador, los reportes de conciliación mensualmente emitidos con las firmas del Señor Contador, Director financiero, Tesorería y Responsable de Conciliación; la coordinación en línea de las actividades para la corrección de errores con las Unidades de Proyectos Informáticos (problemas en el sistema de interfaces) y en segunda instancia con la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de Deudas, los mecanismos de detección de errores contables mediante el reporte automático de las transacciones erradas, mismas que son filtradas por el sistema a un lote no admitido hasta que se proceda a su solución, el control de las actividades ejecutadas por la Unidad mediante la evaluación trimestral del POA, que aunque está sujeta a evaluación del Jefe de la Unidad de Contabilidad, apoya sus resultados en los resultados visibles en las fechas de presentación de los informes financieros al Ministerio de Economía y Finanzas y autoridades



institucionales para la toma de decisiones, la facultad tacita del Señor Contador para autorizar toda corrección de contabilidad y para la anulación de comprobantes ejercida mediante una clave única, las operaciones de registro contable realizadas por el personal auxiliar bajo control de una clave personal para el registro, un esquema de procedimientos prediseñados por los funcionarios de la Unidad, el control de los asientos de devolución de valores por pago indebido a los clientes con el soporte documental (nota de crédito, informe de inspección de la planilla, e informe de resultados para la devolución de valores estos últimos firmados por el responsable y Gerencia), la coordinación mantenida con la Unidad de Tesorería en los casos de devoluciones de valores a clientes, el diseño de los registros auxiliares para evitar sobregiros, la intervención de controles externos procedentes de la Unidad de Auditoría Interna, Contraloría, de la Unidad de Análisis y Control Previo, la Unidad de Tesorería, la Unidad de Facturación y Cartera Activa; la no manipulación de la información dada la segregación de funciones a nivel de unidades, las restricciones del sistema informático para el control de la oportunidad en el registro, el registro del asiento de provisión sobre los resultados de la calificación de cartera reportado por la Unidad de Tesorería, la coordinación con la Unidad de Proyectos Informáticos para el diseño del programa contable. No obstante de lo anteriormente señalado cabe referir que los procedimientos predefinidos por el personal de la Unidad de Contabilidad no concuerdan con el que dicen ejercer dado que dicho esquema se encuentra desactualizado, de que no se dispone de un Manual Orgánico Funcional aprobado que legitime las funciones ejercidas por los funcionarios públicos de dicha institución, además los reportes elaborados como levantamiento de información conforme al Manual Orgánico Funcional y demás procesos desarrollados a nivel de departamentos se disponen únicamente en forma de borradores; que requieren la actualización para validar la información en ellos sustentada. En adición a lo anterior se indica que para efectos de control es transigente que los asientos relativos a devolución de valores sean



registrados en contabilidad de forma automática; ello debido a que se requiere de la recepción de la nota de crédito para su registro, el cual a su vez retrasó el proceso de cumplimiento del trámite a la fecha de ofrecimiento.

CONCLUSIONES:

Dado que los niveles de seguridad instaurados para la funcionalidad del sistema contable operan a nivel informático para brindar garantías de seguridad e integridad de la información contable, y que las operaciones de registro están deslindadas entre varias unidades y funcionarios en la Unidad de Contabilidad; así como de las de autorización y corrección ejercidas únicamente por el Señor Contador; y la intervención de diversas instancias internas y externas en las operaciones financieras de la empresa; y de que por el contrario los procesos y actividades diseñados en formato por el Departamento de Contabilidad se encuentra desactualizado; y de que las transacciones relativas a devolución de valores cobrados indebidamente se registran de forma manual, pero que sin embargo representan un bajo volumen equivalente a 0.07% del total de abonados, que en términos absolutos representan 59 abonados, se estima que **el nivel de seguridad es alto**, consecuentemente **el nivel de riesgo considerado es bajo**.

Elaborado por: Andrea González

Fecha: 2 de agosto del 2009

Supervisado por: CPA. Pedro Rodríguez

Fecha: 3 de agosto del 2009



NOMBRE DE LA EMPRESA:	ETAPA	PE2/11
CLASE DE AUDITORIA:	Examen Especial	
PERIODO:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008	
PAPEL DE TRABAJO:	Evaluación a la Estructura de Control Interno	
METODO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO	Cuestionario Narrativo	
COMPONENTE	Cartera Activa de los Servicios Públicos	
SUBCOMPONENTE:	Unidad de Financiamiento de Deudas	
1. Indíquese el promedio mensual de las transacciones relativas a ingresos por la prestación de servicios cobradas al contado, las cobradas a crédito, las incobrables y las dadas de baja por prescripción.		
<p>El funcionario encargado de la Unidad indicó que no se disponen datos relativos a los meses de julio a septiembre del 2008; dado que se ejecutó una reestructuración del sistema el 20 de octubre del 2008, he indicado además que en los meses de octubre a diciembre las transacciones cobradas fueron de 286856, 248322, y de 279853 respectivamente; y aquellas a las que se les concedió facilidades de pago ascendieron a 20965, 17218, y 20725 respectivamente.</p>		
2. ¿Qué modalidades de pago son aplicables por la institución?		
<p>El funcionario encargado de la Unidad indicó que las modalidades admitidas para el cobro son: la solución o pago, la concesión de facilidades de pago, la compensación; por decreto la remisión, la confusión no es admitida dado que ETAPA está exenta de las tasas y tarifas que por concepto de los servicios públicos producidos y prestados por la institución misma; por ningún caso se llega a la acción de prescripción de la acción de cobro.</p> <p>A lo anterior el Jefe de la Unidad de Facturación añadió que el trámite para la modalidad de remisión requiere autorización a nivel interno por la</p>		



Dirección Financiera.

Se indicó y verificó que el proceso de remisión fue ejecutado en cumplimiento a la ley 181 publicada en el registro oficial el 1 de octubre del 2007, misma que fue puesta en marcha hasta el mes de febrero del 2008 como lo indica el asiento contable No 80221, y que su aplicación fue ejecutada de forma automática por el sistema informático; a ello hay que indicar que dicho proceso no entra en el periodo del examen.

3. ¿Se han presentado problemas en la funcionalidad de las aplicaciones de emisión de facturas, recaudación y financiamiento? De ser afirmativa la respuesta especifique tales problemas.

La funcionaria de informática que registra los requerimientos del servicio informático contestó que si se presentan problemas pero que en su mayoría proceden de recaudación en los diversos puntos de comercialización, sin embargo no se dispone de un dato estadístico que indique los resultados de las solicitudes procedentes del Departamento de Facturación y Cartera Activa.

4. ¿Qué método de cálculo es utilizado para la determinación de las cuotas concedidas por facilidades de pago?

EL Jefe de la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de deudas indicó que el monto de la deuda es dividido para seis meses. La tasa de interés por mora se define en función de la tasa referencial; además la funcionaria responsable de ejecutar el tramite directo con los clientes indicó que el tramite es personal del propio propietario, y para la concesión de facilidades de pago se negocia el valor total de las deudas con aquellos propietarios de la deuda que no tengan sus deudas olvidadas; y, por excepción pueden intervenir otras personas. El plazo máximo concedido es de 24 meses dependiendo del monto y de las circunstancias tales como situación económica, instalaciones con fuga, por olvido; para el efecto se llena un formulario, y en adición se presenta la copia de la cédula, además se agrega la descripción de la dirección exacta, y datos de un familiar; y, salvo excepción se solicita la emisión de



una letra de cambio. De los planes de pago concedidos el 60% corresponde a deudas grandes en agua, un 35% en telefonía y un 5% en internet en los que en primera instancia se fijan el tiempo y valor del abono.

A lo anterior el funcionario jefe de la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de Deudas agregó que la fórmula de cálculo se da por simple producto del capital por la tasa referencial publicada por el Banco Central.

5. ¿Bajo qué consideraciones procede a concederse las facilidades de pago?

El responsable del financiamiento de deudas respondió que respetando lo establecido en el código tributario, adicionalmente analizando antigüedad de la deuda, morosidad del cliente.

6. ¿Qué mecanismos de control se han diseñado y están en operación para la conservación y custodia de los documentos (de acuerdo de pagos, notas de crédito, otros)?

El responsable del financiamiento de deudas respondió que se mantiene un archivo en orden alfabético de todos los acuerdo de pago, posterior a ello se realiza una revisión semanal del vencimiento de las notificaciones remitidas a los clientes, y mensual de los valores cobrados, para su reclasificación en folios; de ahí que se observó la disposición de diversos folios con el indicativo de notificaciones de valores pendientes de cobro, notificaciones de valores cobrados, formulario de clientes que cancelaron sus obligaciones, y otro para valores pendientes para de tal manera dejar el archivo de los abonados que no han cancelado, han incumplido o que están en periodo de pago de sus haberes. Cabe indicar que los folios de notificaciones conservan los documentos en copia puesto que los originales son enviados a la Dirección Financiera para el trámite en la Unidad de Recuperación; y que los archivos son nuevos debido a que la Unidad se constituyó en julio del 2008 y se dispone información a partir del mes de octubre de dicho año.



7. ¿Cuáles son las características de los documentos e informes emitidos por la Unidad de Financiamiento de Deudas? Considere los principios de legalidad, sustentabilidad y autenticidad.
El responsable del financiamiento de deudas respondió que todos los informes son emitidos en base a la información obtenida del sistema informático
8. ¿Se ha ejecutado la concesión de facilidades por periodos de dos años? De ser afirmativa la respuesta indíquese las garantías que se han exigido para su concesión.
El responsable del financiamiento de deudas respondió que el mayor periodo de concesión de facilidades es de 1 a 12 meses no ha existido respuesta de la D. A. Jurídica sobre el tipo de garantías para deudas financiadas a mayor plazo, razón por la cual en términos generales se ha procedido a la concesión de facilidades de pago a clientes con deudas hasta un periodo de 6 meses.
9. Indíquese, ¿En qué orden es receptado los pagos realizados por los clientes? Considérese que el código tributario establece el orden de intereses, tributo y multas para dicho cobro.
El responsable del financiamiento de deudas indicó que en caso de que la deuda sea alta primero se debe pagar los intereses.
10. ¿Qué plazo se le concede al abonado para la cancelación y/o abono parcial de la obligación tributaria?
El Jefe de la Unidad de Facturación informó que se le conceden 3 meses contados a partir de la fecha en que el consumo se convirtió en exigible.
11. ¿Qué proceso se ejecuta para la recaudación de cartera?
El Jefe de la Unidad de Facturación informó que se procede al proceso de notificaciones de la misma forma que para el servicio de agua potable está establecido; es decir por notificaciones, de la respuesta que se reciba del cliente se dará por terminado el proceso de gestión de cobro o se continuará con el corte en primera instancia de la salida de llamadas y en segunda instancia considerada para el caso llegado los 5 meses de



<p>vencimiento del plazo de pago se procederá a la clausura de la entrada de llamadas, de ello se emite la ultima notificación dándose plazo de ocho días para el pago, que en caso de no efectuarse dará paso al retiro de la línea telefónica y acciones legales mediante el departamento de coactiva.</p>	
12. ¿Qué procedimientos y /o practicas de control se ejecuta para la validación de las obligaciones tributarias a nombre de los propietarios de los servicios?	
<p>El Jefe de la Unidad de Facturación indicó que se dispone de un Sistema Integrado de Deudas de una Base única de clientes.</p>	
13. ¿Qué informes y/o reportes son producidos en la Subunidad de Cartera Activa?, ¿con que frecuencia son elaborados? y ¿a quién son remitidos?	
<p>El responsable del financiamiento de deudas respondió que se producen informes sobre valores de recuperación de cartera y cartera vencida, la frecuencia son a petición de parte y por lo general son remitidos a la Gerencia Comercial.</p>	
14. Detállese el formato y estructura de los reportes y/o informes emitidos	
<p>El responsable del financiamiento de deudas respondió que dicho formato incluye meses vencidos, número de clientes, Valores, porcentajes</p>	
15. Indíquese, ¿qué mecanismos de control se han diseñado para legitimar dichos reportes?	
<p>El responsable del financiamiento de deudas respondió que dicho mecanismo se realiza mediante cruce de información en varios sistemas.</p>	
16. ¿Qué plazo se le concede al abonado para la cancelación y/o abono parcial de la obligación tributaria?	
<p>El Jefe de la Unidad de Facturación informó que se le conceden 3 meses contados a partir de la fecha en que el consumo se convirtió en exigible.</p>	
COMENTARIO:	
<p>La estructura de control interno de la Unidad de Financiamiento de Deudas regula su funcionamiento con aplicación del Código Tributario; es</p>	



así que se ejecutan las modalidades de pago de solución o pago, compensación, remisión por decreto y autorización a nivel interno emitido por la Dirección Financiera, pero no se ha ejecutado la acción de la prescripción de la acción de cobro ni la confusión; además en consideración de la misma norma y al análisis adicional realizado sobre la antigüedad de la deuda y morosidad del cliente se conceden facilidades de pago para un periodo de 1 a 12 meses así que la D. A. Jurídica no ha establecido un tipo de garantías de deudas financiadas a mayor plazo, también es observada para la emisión y aplicación de notificaciones vencidos, número de clientes, valores, porcentajes y la información es validada por el cruce de información en varios sistemas; además se dispone de un archivo organizado en orden alfabético para todos los acuerdos de pago, y finalmente para validar datos de los propietarios se dispone de un Sistema Integrado de Deudas de una Base Única de Clientes aplicado sobre una base de 200.000 transacciones mensuales aproximadamente. En relación a los requerimientos informáticos del Departamento de Facturación y Cartera Activa se afirmó que son mínimos.

No obstante de lo anteriormente indicado es importante considerar la diferencia existente en cuanto a los tiempos concedidos para las facilidades de pago, y la falta de garantías que en su caso debe formularse y legalizarse en el departamento legal para la concesión de facilidades de pago por periodos de hasta 2 años que en promedio mensual alcanzan las 1000, las mismas que son presentadas al cliente en forma de llamadas telefónicas para el caso del servicio telefónico, en persona y en boletas (3 ejemplares emitidos con firma de la persona notificada o en el caso de que este se negare de un testigo); la aplicación de la tasa de interés por mora con soporte en la tasa referencial publicada por el Banco Central; sin embargo adicionalmente se ejecutan procedimientos de control de la exigibilidad de cartera activa por fechas, tal es el caso que para el servicio telefónico se conceden 3 meses a partir



de la fecha en que el consumo se convirtió en exigible, corte de la salida de llamadas y corte de llegada de llamadas al quinto mes de vencimiento del plazo de pago, emisión de la notificación final con un plazo de 8 días para el pago y finalmente con la práctica de acciones legales de coactiva; en efecto el proceso descrito debe de cumplirse en el caso de que el abonado no cumpliera con el pago con oportunidad. En lo que respecta al control del proceso de cálculo para el financiamiento por cuotas se dice que es realizado mediante la aplicación de una simple división del monto de la deuda para seis meses y la determinación de la tasa de interés por mora en función de la tasa referencial; también se producen informes en base a la información obtenida del sistema informático sobre valores de recuperación de cartera y cartera vencida, la frecuencia son mensuales, remitidos a la Gerencia Comercial, su formato incluye meses

CONCLUSION:

Dado que la estructura de control de la Unidad de Cartera Activa está regulada por el Código Tributario; que las modalidades de pago, notificaciones, tasas de interés por multa cargadas al valor de la planilla están dentro de las disposiciones establecidas en dicha norma; además de la disponibilidad de un Sistema Integrado de Deudas de una Base Única de Clientes y control de la ejecución del debido proceso que en la Unidad de Financiamiento de Deudas tiene alcance de el control de la fecha de exigibilidad, emisión y entrega de notificaciones, de la concesión de facilidades de pago dentro del margen establecido (2 años), del volumen de notificaciones emitidas al mes (1000 ejemplares), de los periodos establecidos para ejercer la acción de cobro, de la sencillez del proceso de cálculo dado por simple división, del proceso de notificaciones establecido y formato establecido en el Código Tributario como parte del cumplimiento del debido proceso que culmina en la instancia de sus funciones con las notificaciones, de la determinación de la tasa de interés en razón de la tasa referencial, de la validación de la información mediante cruce de información, de la disposición de un archivo organizado en



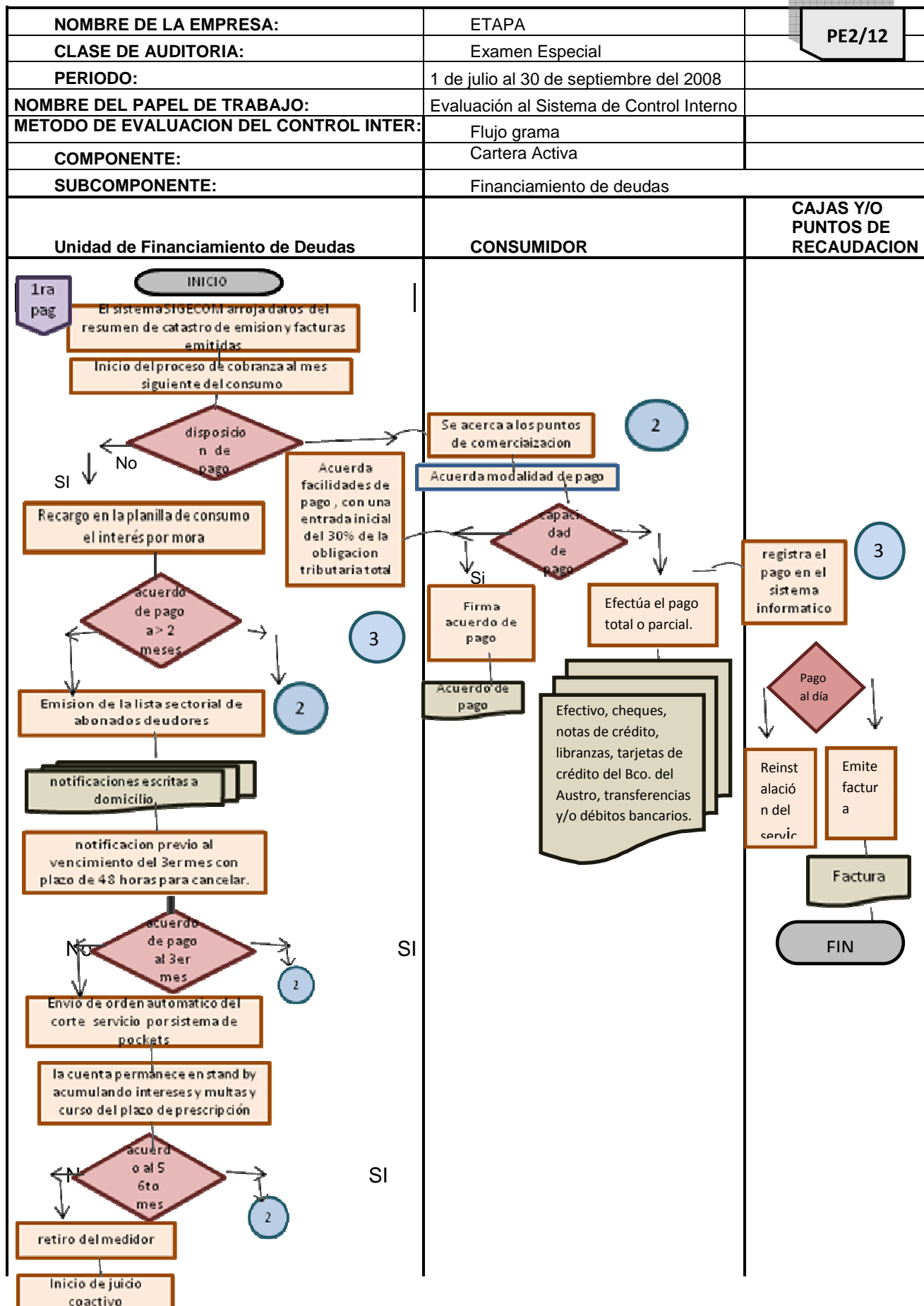
orden alfabético para todas las órdenes de pago y la disposición del Sistema Integrado de Clientes para validar datos de los propietarios han sido de utilidad, pero la diferencia existente en criterios indicados para la concesión de facilidades de pago y la falta de disposición de un registro oficial institucional que norme las garantías para la concesión de facilidades de pago por periodos de hasta 2 años son útiles para considerar un **nivel de confianza moderado y consecuente nivel de riesgo moderado.**

Elaborado por: Andrea González

Fecha: 20 de julio del 2009

Supervisado por: CPA. Pedro Rodríguez

Fecha: 1 de agosto del 2009





NOMBRE DE LA EMPRESA	ETAPA	PE2/13
CLASE DE AUDITORIA:	Examen Especial	
PERIODO	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008	
PAPEL DE TRABAJO:	Evaluación a la Estructura de Control Interno	
METODO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO:	Descripción de los procedimientos detallados en el flujo grama	
COMPONENTE:	Cartera de los servicios públicos	
SUBCOMPONENTE:	Financiamiento de deudas	
<p>El segmento del proceso financiero relativo a la recaudación sigue los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. La Unidad de Financiamiento de Deudas localizada jerárquicamente bajo la dirección de Gerencia Comercial ,dispone de un software/programa que le reporta el resumen de catastro de emisión y facturas emitidas de los servicios de agua potable y alcantarillado, mismos que serán cobrados al mes siguiente de prestado el servicio.2. El cliente y/o consumidor si tiene disposición para el pago se acercar a los puntos de comercialización y si no lo tiene predisposición para el pago la empresa dará por iniciado el proceso de gestión de cobro con los respectivos mecanismos practicados para el efecto.3. Si la decisión del cliente fuese cancelar en forma inmediata el servicio se acercará a los puntos de recaudación de la institución y procederá a efectuar el pago, los datos de dicha transacción ingresan al sistema; y, si el cliente ha estado al día en los pagos se emitirá la respectiva factura a nombre del propietario del catastro; pero caso contrario fue realizado como parte de un abono se realizará la reinstalación del servicio. Los pagos que en dichos puntos realice los puede hacer en efectivo, cheques, libranzas, notas de crédito, tarjetas de crédito del Banco del Austro y débitos bancarios.4. Si la decisión del cliente fuese cancelar con facilidades de pago (cuotas) su deuda se procederá a la firma de un acuerdo que respalde dicha decisión, posterior a ello se le concederán facilidades de pago con un		



aporte inicial equivalente al 30% del monto de la deuda y se procederá al registro de dicho abono en el sistema informático. A ello la funcionaria que procede a la concesión de facilidades de pago agregó que se autoriza el 20% para la concesión de facilidades de pago únicamente por autorización de Gerencia General.

5. En el caso de que la decisión fuese no cancelar lo adeudado, a los 30 días posteriores a la fecha de pago, se inicia el proceso de notificaciones mediante llamadas telefónicas automáticas con el recargo inmediato de intereses por mora. Si pasados dos meses el cliente llegara a un acuerdo en el pago, se definirá la modalidad de cancelación y como respaldo de dicha gestión se procederá a la firma de un documento que respalda dicho acuerdo, caso contrario se continuará con el proceso de notificaciones a domicilio conforme a una lista sectorial filtrada por el sistema informático que en orden cronológico numera a los abonados deudores que no han cancelado sus haberes en un plazo mayor a 2 meses, ello con el indicativo del plazo a pagar; estas serán entregadas cronológicamente por los notificadores hasta la entrega final de la ultima con 48 horas antes del vencimiento del tercer mes, si en esa instancia aun no se ha logrado gestionar el cobro se remitirá una orden inmediata de corte automático mediante el sistema de pockets con lo que se suspende el servicio; no obstante si se acordó las modalidades de pago se emitirá un documento que respalde dicho acuerdo, el cual tendrá la firma del cliente.
6. Si con posterioridad al corte el cliente acuerda efectuar el pago se emitirá un documento que sustente dicho pacto con la diferencia que de concedérsele al cliente facilidades de pago, este deberá cancelar de contado el 50% del total de la deuda, pero de no llegarse a dicho acuerdo al quinto o sexto mes se procederá al retiro del medidor e inicio del juicio de coactivas.

COMENTARIO:

La estructura de control interno en la fase de recaudación de cartera activa descrita por los funcionarios del área esta segregada en las Unidades de Financiamiento de Deudas y en los Puntos de recaudación; unidades que



internamente operan con una base informática de datos que para el caso de la primera unidad reporta un listado de todos los abonados en mora y para la segunda unidad le reporta un registro de los abonados que han liquidado en parte o total sus obligaciones; por otra parte los procedimientos de facilidades de pago y pago son realizados en los términos predefinidos en el Código Tributario, a excepción de que el pago inmediato que admite un porcentaje desde 20% y tampoco de que el plazo para el pago del porcentaje que al contado debe hacerse obligatoriamente la ley admite hasta 8 días para dicho pago, por lo demás el pago y consideraciones establecidas en el referido código se cumplen dentro de los lineamientos admitidos por la ley.

CONCLUSION:

La estructura de control interno de la Unidad de Financiamiento de Deudas, está respaldada por mecanismos de control tales como el reporte de los abonados en mora, los términos de procedimientos para la concesión de facilidades de pago son tomadas del Código Tributario, a excepción de la exigencia del cobro inmediato de un porcentaje no menor al 20% y del plazo de 8 días para que el pago del porcentaje al contado se haga efectivo; ante tales consideraciones se establece un **nivel de confiabilidad alto y consecuente nivel de riesgo bajo**.

Elaborado por: Andrea González

Fecha: 10 de junio del 2009

Supervisado por: CPA. Pedro Rodríguez

Fecha: 18 de junio del 2009

Nombre de la Empresa:	ETAPA	PE2/14
Clase de Auditoria:	Examen Especial	
Periodo:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008	
Papel de Trabajo:	Evaluación al Sistema de Control Interno	
Método	Cuestionario	



Componente:	Cartera de los Servicios Públicos
Subcomponente:	Recuperación.
1. Indíquese, ¿Qué procedimientos y o practicas de control están funcionales en la Unidad para la recaudación de cartera?	
<p>La Señorita Tesorera informó que toda recaudación ingresa por ventanilla y además realizan controles de arqueo de fondos con la Supervisora de Caja, control de los depósitos de blindados; a ello se añade la labor del Jefe de Recaudación, quien está a cargo de todos los puntos propios y tercerizados, estos últimos aplicados según convenios de recaudación entablados con Bancos y Cooperativas.</p> <p>A decir de la recuperación es realizada mediante notificaciones, gestión telefónica, visitas personales, seguimiento de notificaciones, acuerdos de pago, planes de pago, refinanciamiento de deuda hasta la instancia final de juicios de coactiva; procesos que en cualquiera de las fases que se acuerde con el cliente se finiquitará con el cierre por providencia de cierre, firma y archivo de la causa. Dicho proceso es resultado de un proyecto de cartera vencida con funcionalidad permanente, aunque cabe referir que está en trabajo la organización de la estructura organizacional de la oficina, responsabilidades individuales, plan de depuración documental de cierre de procesos activos ya cancelados pero aun registrados (inventario de juicios activos).</p>	
2. Enumere los problemas, errores y/o necesidades actuales de cartera en el sistema de registro.	
<p>La Señorita Tesorera indicó que se presentan problemas en la base de datos de años anteriores procedentes de deudas antiguas que presentan errores en los datos que impiden continuar el proceso de coactiva y han llevado a la instancia de anulación por errores, también en el proceso de migración de datos que detallan las deudas registran errores en códigos y permitan consolidarlas por mes, factura, año, esto para las deudas dadas a partir del año 2003.</p>	
3. ¿Qué registros, reportes e informes de cartera son producidos en	



la Unidad?
La Señorita Tesorera dijo que se llevan reportes periódicos de recuperación y gestión de forma mensual, actas de baja de los títulos de crédito, liquidaciones para reclamos presentados, un inventario de juicios de coactiva e informes de providencia de cierre, llevado para cada caso juzgado.
4. ¿Con que frecuencia son elaborados y presentados dichos reportes?
La Señorita Tesorera indicó que son presentados en forma semanal, mensual, bimensual o conforme a requerimientos de las Unidades.
5. Indíquese, ¿Cuál es el proceso para la gestión de cobro de cartera por banda ancha y telefonía?
<p>El responsable del financiamiento de deudas respondió que los usuarios ubicados en calidad de prepagos reciben una notificación de 15 días antes de que se termine el contrato. No hay fecha específica para la notificación pero una vez dejada corren ocho días plazo para que el usuario realice el abono o pago de allí en caso de no efectivizarse el cobro se procede al corte del servicio de internet a los 2 meses y para la re conexión del servicio se admite la deuda de solo 1 mes; para el caso del agua y teléfono a la emisión del consumo del tercer mes se corta el servicio]; y, para la re conexión del servicio de agua potable domiciliaria se pide una entrada equivalente al 30%--50%; 30% para el caso de los clientes que solo dispongan del servicio de alcantarillado domiciliario, y para la telefonía deben quedar pendientes 2 meses independientemente de su valor.</p> <p>A lo anterior agregó que se concede un plazo de 30 días para el pago, caso contrario se procede a notificaciones vía llamadas automáticas, de no efectuarse el pago hasta el tercer mes se corta la línea telefónica vía central, hasta que finalmente al quinto mes se procede a retirar la línea y enviar una boleta de notificación, pasado los cinco meses dicho trámite es enviado al Departamento Legal (Subunidad de Recuperación), para que</p>



en la instancia de cartera vencida se dé inicio formal al proceso de recuperación vía acción coactiva.

7. ¿Cuántas notificaciones son emitidas por la institución y de qué forma se practican?

EL Jefe de la Unidad de Financiamiento de deudas indicó que las notificaciones practicadas se realizan por llamadas telefónicas automáticas, en persona y por boleta, de ellas se emiten tres. Estas notificaciones son firmadas por el notificado o en caso de negación de este por un testigo.

El responsable del financiamiento de deudas respondió que un promedio de 1.000 notificaciones mensuales el procesos esta mercerizado.

8. ¿Qué características presentan dichas notificaciones?

El responsable del financiamiento de deudas respondió que las establecidas en el Código tributario, a ello se procedió a la revisión de dichos formatos y se evidenció que las características de los formatos cumplen con las estipulaciones legales; a ello el funcionario responsable de la Unidad de Micro medición añadió que el costo de su emisión para el caso de las entregadas en persona o por boleta fue de 0.63 USD de junio a octubre del 2008 y es cargado al valor de la factura; que el relativo a las llamadas automáticas realizadas por el adeudo del servicio telefónico no tiene costo; al igual que el de servicio de banda ancha que es enviado vía correo electrónico; todas las notificaciones remitidas al usuario en mora tienen como requisitos básicos el de: valor adeudado, meses pendientes y fecha límite de pago; y, además para respaldar la información catastral del cliente se remiten datos de familiares , de tal manera que si el usuario incumple su pago en la fecha concedida, se da por vencido el crédito y se vuelve exigible por la totalidad de la obligación.

9. Indíquese, ¿Qué procedimientos y o practicas de control están funcionales en la Unidad para la recaudación y recuperación de cartera?

Finalmente se indicó que bajo jurisdicción de dicha unidad se ha



procedido a la constitución de una subunidad encargada de realizar todo trámite legal para proceder a la recuperación de cartera.

10. ¿Se dispone de algún mecanismo de reclasificación que permita conocer la posición del abonado en cartera vencida? De ser afirmativa la respuesta indíquese los criterios considerados para la categorización de los abonados como incobrables, partiendo de la lista dada a continuación.

- Análisis de Antigüedad
- Consideración de las 3 ces
- Periodos Estacionales
- Caducidad de la Gestión de Cobro,
- Prescripción de la acción de cobro del crédito
- Haber constado como tales durante cinco años o más en la contabilidad;
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- Quiebra o insolvencia del abonado;
- Cancelación del permiso de operación o liquidación de una sociedad.

La señorita Tesorera indicó que para efectos contables se lleva una calificación de cartera anual por antigüedad de saldos, sin embargo para efectos de gestión se consideran criterios relativos a la importancia del monto, antigüedad, tipo de cliente u otro criterio diseñado para la elaboración de reportes.

11. ¿Qué costos son cargados en los títulos de crédito (planillas de los servicios públicos en mora)?, y ¿cuál fue su cuantía en el ejercicio fiscal 2008?

La Señorita Tesorera respondió: para el caso de las planillas emitidas por consumo de los servicios públicos se cargan valores correspondientes a la tarifa de consumo, servicios adicionales y especiales como transferencia



de llamadas, porcentaje de alcantarillado, uso de tasa de parques y jardines para el caso de la telefonía, intereses de recargo por mora, re conexión para el servicio telefónico.

A ello el funcionario jefe de la Unidad de Micro medición agregó que el costo por corte del servicio de agua fue de \$3.19, por re conexión de \$4.37; y por reinstalación de \$4.37; y los costos por concepto de corte y re conexión del servicio telefónico fueron también fijos.:

12. Indíquese los documentos generados con objeto del control de la recuperación de cartera.

La Señorita Tesorera indicó que se emiten notificaciones por la emisión de títulos físicos de crédito (únicamente por concepto de obras públicas ya vencidas); caso contrario solo se las deja en el sistema. A ello es necesario agregar que las planillas emitidas inicialmente por el consumo de los servicios públicos se convierten automáticamente en título de crédito transcurridos los plazos previstos en la ley.

Adicionalmente, el Señor Contador indicó, que se dispone de un informe de calificación de cartera recibido por tesorería el cual es elaborado conforme a dudas fundadas de escasa o nula posibilidad de recuperación, el cual con el adjunto de los documentos de seguimiento del proceso son el sustento para la contabilización.

13. ¿Cuáles son los mecanismos de reporte de resultados de recaudación y recuperación utilizados para la remisión de la información a la Unidad de Contabilidad?

La Señorita Tesorera indicó que el reporte funciona mediante un sistema de interfaces dados por el mismo sistema, en el cual la Unidad de Tesorería remite sus saldos al SIGEF para la ejecución mensual del cuadro de cartera; en dicho sistema se puede observar datos relativos a la recuperación, financiamiento, recaudación y mediante la conciliación



realizar la validación de dichos datos.

A lo anterior agregó que por ejemplo las recaudaciones de planilla eran supervisadas por el Jefe de Recaudación de Caja, quien hace el reporte de ingresos, el cual ingresa sus datos directamente a la Unidad de Contabilidad mediante un interfaz.

14. Detalle la descripción de la Sección de Ingresos por Recaudación implícita en el Sistema Integrado de Aplicaciones.

La Señorita Tesorera indicó que se pueden observar datos relativos a saldos de financiamiento de deudas, los abonos parciales que realizan los clientes entre otras aplicaciones.

15. ¿Se han presentado problemas de en la funcionalidad del sistema financiero de recaudación y recuperación de cartera? De ser afirmativa la respuesta descríbase tales problemas

La Señorita Tesorera, informó que si se presentan problemas por la falta de desarrollo de un informe de recuperación para ejercer mayor control a nivel de plazos, recursos, tiempo; y de un modulo que permita revisar

16. ¿Cuál es la fecha de arrastre de saldos incobrables disponibles en cartera vencida?

La funcionaria de la Subunidad de Recuperación indicó que los saldos considerados para el seguimiento de acciones de juicio de coactiva proceden desde el año 1996, ello para fines de depuración cierre de dichos saldos; ello para dar cumplimiento a la propuesta formulada y presentada en el año 2009.

17. ¿Cuál el proceso de control realizado por la Subunidad de Recuperación?

La funcionaria de la Subunidad de Recuperación informó que las actividades en dicha instancia comienzan con la recepción de las



notificaciones ya tramitadas , entregadas y no canceladas por los abonados en mora por un periodo mayor a 6 meses, seguidamente se da paso a la emisión de autos de pago para el caso de las obras y títulos de crédito, estos últimos por concepto diferente al de la deuda por los servicios públicos prestados; y para el caso de todo abonado se realiza el proceso de notificaciones de hasta 3 veces en persona y 3 veces en boletas a la dirección del deudor, de allí de forma secuencial se procede al inicio de juicios de coactiva en la vía tributaria según lo estipulado en el artículo 151, y vía civil conforme al artículo 903, a tal instancia se puede detener el proceso en caso de que el abonado presentase contraposición y en el caso de no resolverse el litigio el tramite se traslada al Contencioso Administrativo donde bajo la denominación de tramite en litigio actúa el Juzgado de Coactivas como Juez y Parte, de tal manera que no es necesario probar nada; finalmente dicho proceso termina con la aprobación del auto de embargo dentro de un plazo de 3 días para su proceder, o para el caso de que el abonado proceda al pago se emite el auto de cierre. De lo señalado en el presente párrafo se indica que el tramite ordinario dado a la cartera vencida de los servicios públicos implica las acciones relativas a la presentación de notificaciones a domicilio, en persona o por boleta.

A lo anterior se agregó que no se ha dado ejecución en ningún caso de resoluciones en la instancia del Contencioso Administrativo.

18.¿A qué información de carácter financiero se tiene acceso en la Unidad de Tesorería?

La funcionaria de la Unidad de Recuperación, indicó que se tiene acceso a la información de ingresos presupuestados en el año, la cual se puede acceder por fechas, por catastro, por títulos y facturas.

19.¿Qué papel ejerce el Tesorero en la Unidad de Recuperación de Cartera?



El funcionario de la Subunidad de Recuperación informó que dicho cargo tiene la responsabilidad de actuar como Juez de Coactiva, Depositario Judicial, Custodia de Bienes, Liquidador, además de la solución de controversias y desacuerdos que sean alegados por el abonado.

20. De los abonados calificados como incobrables, se ha considerado alguna restricción legal o de otro tipo para la no consideración para su gestión de cobro y/o baja

La Señorita Tesorera indicó que no hay restricciones legales porque se cuenta con un sistema que obedece un debido proceso a razón de considerar varias categorías para los abonados en mora tales como: en juicio, en gestión, en recuperación y no recuperado que para el peor de los casos culmina con el embargo.

21. ¿Qué mecanismos de control se ha diseñado para el curso de los días pendientes?

La Tesorera indicó que el control es automático por el mismo sistema

22. ¿Considera que el diseño de los registros determinados para la recuperación cubre los requerimientos de la Unidad?

La Tesorera indicó que no, debido a que el sistema de cartera tiene algunos errores y requiere de mejoramiento.

COMENTARIO:

La estructura de control interno en este segmento cuenta con el apoyo del Código Tributario, Normas de Control Interno entre otras, se ejercen controles a nivel de arqueo de fondos sobre las recaudaciones en ventanilla y para el proceso de recuperación se realizan varios procedimientos que van en orden progresivo a partir de la notificación, gestión telefónica (sistema automático), visitas personales, seguimiento de las notificaciones, acuerdos planes de pago, refinanciamiento de la deuda



hasta la instancia final de juicios de coactiva, todo ello está incluido en el denominado debido proceso, mismo que es aplicado a todos los abonados sin la determinación de limitaciones legales de ninguna clase ; además el proceso de recuperación es el resultado de un proyecto de cartera vencida que se dispuso en el año 2008 y que aún está en organización para realizar la depuración documental de los abonados en mora; sobre quienes se lleva un control automático. En relación a la participación coordinada en determinadas actividades con contabilidad, esta unidad emite de forma anual un informe de calificación de cartera para la provisión que el Señor Contador habrá de realizar, y además dicha unidad remite mediante el sistema de interfaces información relativa a recuperación, financiamiento, recaudación, la cual será considerada para el cuadro mensual de cartera. Sin embargo no se ignoran los puntos críticos del área que incluyen problemas en la base de datos correspondiente a deudas antiguas que presentan errores de información que han llevado a la Unidad a realizar anulación de deudas por errores de información, que en su mayoría proceden por errores de la dirección del deudor; además el sistema no permite migrar los datos y consolidarlos por mes, factura, año u otro criterio para las deudas pendientes de recuperación del año 2003 por lo que requiere un mejoramiento el sistema de cartera para la migración y segmentación de datos a nivel de criterios adicionales a los permitidos.

CONCLUSIONES:

Dado que la estructura de control identificada en la Unidad de Recuperación cumple con el debido proceso determinado en el Código Tributario y normas conexas al componente cartera, de que la base de datos diseñada para dicha instancia reporta datos útiles para el cuadro mensual de cartera, de que hay errores e insuficiencia de información de los abonados morosos y de que los requerimientos de migración de información actuales responden más a necesidades de gestión, se considerará un nivel de confiabilidad alto y consecuente nivel de riesgo



bajo.
Elaborado por: Andrea González
Fecha: 10 de julio del 2009
Supervisado por: CPA. Pedro Rodríguez
Fecha: 13 de julio del 2009

Nombre de la Empresa:	ETAPA	PE2/15
Clase de Auditoria:	Examen Especial	
Periodo:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008	
Papel de Trabajo:	Evaluación al Sistema de Control Interno	
Método	Cuestionario	
Componente:	Cartera de los Servicios Públicos	
Subcomponente:	Baja de valores	
1. ¿Se ha ejecutado bajas de facturas en el ejercicio fiscal 2008? De ser afirmativa la respuesta indíquese, ¿Qué funcionario y/o departamento realizó dicho proceso?		
Los funcionarios responsables de realizar las conciliaciones de cartera en el periodo fiscal 2008 indicaron que si se realizaron bajas de valores por concepto de prescripción, remisión (ley 2007-89), error de lecturas, cargo indebido, promedio irreal, error en actualización de datos, códigos duplicados, entre los más usuales; estos representan el 5 por mil con respecto a la población total y son realizados de manera descentralizada así: en el Departamento de Pre facturación y Financiamiento de Deudas se prepara el informe de baja de valores; en el de Contabilidad se revisa y registra de forma automática en el sistema.		
2. ¿Con que frecuencia, y, qué documentos son preparados para la baja de valores por concepto de agua potable, alcantarillado y teléfono?		
El funcionario responsable de la baja de valores indicó que dicho proceso se ejecuta en forma paulatina, según la cantidad de demanda por baja de valores sea presentada por los clientes, para dicho proceso se trabaja por bloque de documentos, que inicialmente son remitidos de la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de Deudas a la Dirección Financiera. A ello agregó que los documentos utilizados para el control de la baja son: el asiento de contabilización por grupo de títulos, el registro de sustitución de títulos		



de baja realizado por cliente, el acta de baja emitido para el Director de Informática, el listado de control por clientes de requerir el caso, el registro de control utilizado para la gestión de operaciones por departamentos, y el informe de baja y re facturación. Los documentos referidos son archivados en el orden indicado.

El trámite y proceso utilizado para el proceso de baja de valores por concepto de agua potable, alcantarillado y teléfonos es el mismo para los referidos servicios públicos.

3. Indique, ¿cómo se procedió a dar de baja los valores por concepto disposición de la ley No 2007-89?

El funcionario que dirige la Unidad de Facturación y Cartera Activa, denominada durante el período del examen Unidad de Pre facturación y Financiamiento de Deudas, indicó que para efectos de dar cumplimiento con dicha ley se procedió a constituir una comisión integrada por: la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de Deudas, Gerencia, la Dirección Financiera y el departamento legal.

El funcionario que dirige la Dirección de informática indicó que para efectos de documentar dicho proceso, su dirección procede a listar a todos los clientes que se van a beneficiar de dicha ley, posteriormente emite y re emite un oficio a gerencia, para que se proceda a autorizar su ejecución, dicha instancia a la recepción de dicho documento procede a emitir una autorización en un oficio dirigido a la Dirección Financiera, para que se proceda a la contabilización de la baja.

La funcionaria responsable de la baja de los valores por concepto de la ley 2007-89, indicó que la contabilización de dicho proceso se realiza en un asiento general, es decir la contabilización se da por bloque de valores entregados por la Dirección de Informática, razón por la cual en dicha unidad se desconoce de manera individualizada el catastro de los clientes que fueron condonados.

4. Indique, ¿En qué fechas y cuantos procesos de baja por concepto



de condonación de valores se ha efectuado?; y ¿cuál es la periodicidad para la contabilización de los otros valores de cartera dados de baja?

La funcionaria responsable de la baja de los valores por concepto de la ley 2007-89, indicó que se han ejecutado dos procesos de baja; el primero a inicios del año 2008, y a ello el funcionario que dirige la Dirección de Informática indicó, que un segundo proceso se está llevando a cabo en el mes de noviembre del 2009.

En respuesta a la segunda interrogante, la funcionaria responsable de la baja de los valores por concepto de la ley 2007-89, indicó que la contabilización de las bajas por conceptos ajenos a la condonación, son realizadas de manera paulatina por otro funcionario responsable de dicha actividad.

5. Dado que el sistema informático ha sido objeto de modificación a raíz del año 2008, indique si se han efectuado modificaciones técnicas o de procedimientos para la ejecución del proceso de baja.

El funcionario que dirige el departamento de informática, indicó que si se han ejecutado modificaciones de carácter informático, relacionados con la sistematización del proceso de baja, que a mediados del año 2009 se empezó a ejecutar por grupo de valores, es así que los funcionarios de la Dirección Financiera, ejecutan los movimientos de baja de valores por bloque de clientes, mismos que son remitidos por el departamento de informática, igual proceso se ejecuta para la baja de valores por concepto de la aplicación de la ley No 2007-89, mismo que en la segunda fase de ejecución se está ejecutando en otro programa informático.

COMENTARIO:

La estructura de control interno del subcomponente baja de valores, presenta un proceso único diseñado para la contabilización de transacciones relativas a baja de valores por los servicios de agua potable, alcantarillado y telefonía;



dicho proceso está respaldado por documentos diseñados a nivel institucional, la contabilización de esta transacción es automático, y únicamente disponible para los responsables para efectos de revisión, pero sin opción a manipulación directa de los datos, dado que los mismos proceden del departamento informático y por bloque de clientes; la demanda presentada por los clientes por este concepto representa el 5 por mil de la población total. Finalmente a lo anteriormente referido se añade que para efectos de controlar la observancia y correcta aplicación de la ley No 2007-89, se procede de manera descentralizada a revisar el catastro de clientes a ser condonados, a autorizar y contabilizar dicha transacción.

CONCLUSIÓN:

Dado que la estructura de control interno del subcomponente baja de valores, dispone de un proceso documental para sustentar sus operaciones, mismas que están descentralizadas dado su segregación en diversas instancias, y dado a que la contabilización de las mismas se realiza en un programa informático no manipulable por el personal del área contable, sino únicamente diseñado para efectos de revisión y contabilización; y, dado que el programa informático fue objeto de modificación para el registro de las operaciones de baja, inclusive para aquellas relacionadas con el proceso contable ejecutado en cumplimiento de la ley No 2007-89, se considera un **nivel de confiabilidad alto, y un consecuente nivel de riesgo bajo.**

Elaborado por: Andrea González

Fecha: 15 de diciembre del 2009

Supervisado por: CPA. Pedro Rodríguez

Fecha: 17 de diciembre del 2009



Nombre de la Empresa:	ETAPA	PE2/16
Clase de Auditoria:	Examen Especial	
Periodo:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008	
Papel de Trabajo:	Evaluación al Sistema de Control Interno	
Método	Cuestionario	
Componente:	Cartera de los Servicios Públicos	
Subcomponente:	Archivo de documentos	
1. Indique el manual y/o reglamento observado por la Unidad para el control de documentos.		
<p>El Señor de Archivo de la Unidad de Contabilidad y Documentación indicó que no se dispone de un manual definido para el archivo, pero la regulación de dicha unidad se rige por las Normas de Control Interno, en su título 110.13 relativo a control administrativo de bienes, valores y documentos; y del 210.04 relativo a documentación de respaldo y su archivo.</p>		
Indique las prácticas y/o procedimientos de control aplicado para la documentación y para el archivo.		
<p>El Señor de Archivo de la Unidad de Contabilidad y Documentación indicó que el proceso de archivo es diario y se lo realiza en base a centro de costos para el caso de los egresos que tienen que ser reportados al BID, y mediante un archivo único para los documentos correspondientes ingresos, su folio es por meses. Para el primer caso se recepta de Contabilidad un listado mensual de documentos de órdenes de pago y por centro de costos por concepto de egresos y para el segundo caso se los controla mediante sus códigos. Finalmente se folia de forma manual dichos documentos por meses completos y están organizados por su numeración; y en caso de no hallarse determinados documentos al momento de la revisión de la lista, y de encontrarse se califican como rezagados y se los archiva en otro folio.</p> <p>A lo anterior el Señor Contador añadió que se emite un listado mensual de documentos, y el archivero pasa con dicho listado que recibe y chequea el</p>		



orden de los asientos que han sido anulados y con comparación del documento; dentro de los códigos que dicha lista maneja para ingresos se encuentran los siguientes:

Códigos aplicados en el ejercicio fiscal 2008			
Productos	Julio	Agosto	Septiembre
Agua	00-34	00-99	00-76
	00-35	00-106	00-110
	00-93	00-137	00-75
	00-58	00-140	00-125
	00-57	00-139	00-44
	00-68		
Teléfono	00-45	00-125	
	00-44	00-125	
	00-98		

2. Indique las prácticas y/o procedimientos de supervisión aplicado para la documentación y para el archivo.

El Señor de Archivo de la Unidad de Contabilidad y Documentación indicó que la documentación archivada en dicha Unidad ha sido remitida a la firma privada de auditoría Eloy por pedido del BID para controlar la ejecución del Plan Maestro y destino de los fondos del préstamo dado a la Institución, este examen fue ejecutado en el mes de junio del 2009; y se ha tenido la intervención de la Contraloría General en una auditoría realizada en el 2008.

3. Indique las prácticas y/o procedimientos de custodia aplicado para la documentación y para el archivo.

El Señor de Archivo de la Unidad de Contabilidad y Documentación indicó que los archivos se almacenan en estantes y bodega, pero actualmente está en proyecto un archivo general.

4. Indique, si los documentos están clasificados por su uso permanente o histórico y eventual (perdida de incidencia legal, técnica, financiera, estadística o de otra índole).

El Señor de Archivo de la Unidad de Contabilidad y Documentación respondió



que no, debido a que toda la documentación esta en archivo pasivo considerado para la documentación con periodo de existencia menor a 25 años (periodo de los documentos históricos) y el archivo disponible arrastra documentos desde el año 1984; además se dispone de archivo activo con validez de 10 años, adicionalmente cabe referir que los archivos de las planillas del IESS podrían formar parte del archivo permanente.

5. Indíquese los criterios bajo los cuales se clasifica y archiva los documentos.

El Señor de Archivo de la Unidad de Contabilidad y Documentación respondió que se considera un orden numérico, por meses en el caso de los documentos correspondientes a ingresos y por tipo de centro de costos, este ultimo para las erogaciones realizadas. Al respecto es necesario referir que se conservan en el mismo orden los documentos anulados especialmente de los correspondientes a órdenes de pago.

En adición a lo anterior también se llevan documentos en forma de microfilms y los documentos archivados son en su mayoría originales, aunque en ocasiones se envían las copias a esta unidad.

6. Enumérese y detállese la documentación de orden financiero y administrativo conservada en la unidad.

El Señor de Archivo de la Unidad de Contabilidad y Documentación respondió que se archivan documentos de ingresos procedentes de órdenes de pago en su mayoría, cheques en bajo volumen ya que se manejan las cuentas por transferencias interbancarias , depósitos (incluyen notas de crédito, notas de debito, depósitos en general por banco) y los formulados para la devolución de valores a clientes que ingresan en proporciones mínimas por el centro de inversión (servicio de agua potable, telefonía) y se le maneja por tipo de cuenta. Anteriormente también se archivaba los catastros por emisión de facturas hasta el mes de agosto del año 2008 al igual que los títulos de crédito, que actualmente se archivan en Comercialización.

7. ¿Qué funcionario es el responsable de la custodia y archivo de los documentos de contabilidad?



El Señor Contador indicó que el responsable es el Señor Benito Heredia; quien ratificó la respuesta.

Adicionalmente el Señor de Archivo de la Unidad de Contabilidad y Documentación indicó que los archivos de catastro de emisión de facturas están disponibles en el Departamento de Comercialización.

8. ¿Han sido removidos los archivos de la documentación contable?

El Señor de Archivo de la Unidad de Contabilidad y Documentación respondió que sí, primeramente paso del Palacio Municipal al Parque Industrial y actualmente está en el Galeón a partir del mes de abril del año 2009.

9. ¿Se han practicado procesos de baja de los archivos de datos? De haberse aplicado indíquese la fecha. Considérese que la calificación de la baja de dichos documentos conforme al plazo estipulado por la ley.

El Señor de Archivo de la Unidad de Contabilidad y Documentación respondió que sí, y fue aplicada a los documentos de los años de 1984-1988 que correspondieron a catastro de recaudación de valores exigibles por consumo, órdenes de pago, en base al criterio de montos pequeños y por deterioro; dicho proceso está respaldado en un acta con el detalle de los documentos susceptibles de baja.

10. ¿Qué funcionarios y/o departamentos intervienen para el proceso de baja de documentos? Considérese que debe haber una Comisión constituida para la Baja y que debe observarse la Ley General para Procesos de Baja.

El Señor de Archivo de la Unidad de Contabilidad y Documentación indicó que depende a quien se le delegue como funcionario del área, al que se unirá un funcionario de Auditoria, la funcionaria de archivo general y/o custodio de la documentación contable.

11. ¿Qué informes, registros y/o reportes se manejan en la unidad?

El Señor de Archivo de la Unidad de Contabilidad y Documentación indicó que no se manejan reportes como deber, sin embargo que se preparan y presentan por requerimiento de alguna instancia como es el caso de auditoría



y para registrar alguna novedad se elabora un informe de archivo. Adicionalmente agregó que actualmente trabaja en coordinación con el BID para el envío de las hojas de pago del Plan Maestro bajo la línea de ejecución que justifique el pago, útil para el control de pagos y entrega de futuros desembolsos; recientemente se emitió un informe para la auditoría externa que ordenó el BID realizar sobre el centro de costos y plan maestro.

De los registros y reportes que a continuación se detallan indique cuales son archivado en la Unidad de Contabilidad y Documentación:

Informes financieros, formularios, libros, registros, resumen u otro documento de carácter financiero.

El Señor de Archivo de la Unidad de Contabilidad y Documentación indicó que de lo anterior se llevan únicamente listados de órdenes de pago y de listado de centros de costos.

12. Indique, si el archivo realizado se aplica únicamente a los documentos originales o si se admiten copias.

El Señor de Archivo de la Unidad de Contabilidad y Documentación indicó que se archiva únicamente el documento original o su copia, según lo envíe el Departamento de Contabilidad.

COMENTARIO:

La estructura de control del subcomponente de Custodia de Documentos presenta como procesos de control la ejecución de archivo diario llevado por centro de costos para los egresos que tienen que ser reportados al BID, y por archivo único de los documentos procedentes de ingresos; el folio se realiza de forma manual, por meses completos y organiza los documentos por su numeración. En relación a las prácticas de control se recibe y verifica mediante un listado mensual de documentos de órdenes de pago y de centro de costos, la documentación procedente de gastos, y mediante códigos la correspondiente a ingresos. Adicionalmente le sigue la intervención y participación en el año 2008 de la Contraloría y en el mes de junio del 2009 de la firma privada de Auditoría Eloy, que a pedido del BID ha procedido a controlar la ejecución del Plan Maestro y destino de los fondos y el



almacenamiento y conservación de la documentación en estantes y bodega actualmente localizado en el Galeón; sin embargo actualmente está en proyecto de constitución un archivo general. Otra consideración importante es que los documentos de ingresos archivados proceden de órdenes de pago (mayoría), cheques (bajo volumen), depósitos (incluyen notas de crédito, notas de debito, depósitos en general por banco) y los formulados para la devolución de valores a clientes (proporciones mínimas que ingresan por el centro de inversión).No obstante de lo indicado en el presente comentario es necesario referir que no hay clasificación de la documentación por su uso en permanente o histórico y eventual, dado que toda la documentación está en situación de archivo pasivo (documentación con periodo de existencia menor a 25 años), además que se archivan documentos originales en su mayoría y en ocasiones en copia, según sean enviados por la Unidad de Contabilidad, también se han realizado procesos de baja de documentos con respaldo de un acta de detalle y características de tales documentos que entre otros correspondieron a: catastro de recaudación de valores exigibles por consumo y órdenes de pago; finalmente se han realizado cambios de las instalaciones de archivo, siendo la ultima reubicación realizada en abril del año 2009, también a partir del mes de agosto del 2008 los archivos correspondientes a catastro por emisión de facturas son archivados en el Departamento de Comercialización localizado en la Unidad de Facturación y Cartera Activa antes denominada Pre facturación y Financiamiento de Deudas; y no se emiten reportes y/o registros como deber de la Unidad, ya que son emitidos por solicitud.

CONCLUSIÓN:

Dado que se dispone de un archivo único para los documentos procedentes de transacciones de ingresos, de la organización de estos por su numeración, del folio realizado de forma manual y mensual, de su almacenamiento y conservación en estantes y bodega desde el año de 1984, de la baja dada a algunos de estos según características de deterioro y valores mínimos, y de la intervención de la Contraloría y la firma privada de auditoría Eloy con procesos de auditoría, se considera factible un nivel de confianza alto y consecuente



nivel de riesgo bajo.

Elaborado por: Andrea González

Fecha: 19 de julio del 2009

Supervisado por: CPA. Pedro Rodríguez

Fecha: 2 de agosto del 2009



ANEXO No 10

Cuadro Descriptivo de los componentes de la Estructura de Control Interno:		
CALIFICACION GENERAL DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO		
Componente	Nivel de Seguridad	Puntos de Interés
Ambiente de Control	Moderado	<p>Disposición de un Manual Orgánico Funcional, evaluación trimestral del POA, difusión del ordenamiento legal por el Departamento Jurídico, procedimientos predefinidos de funciones a nivel operativo, rotación del personal en el Departamento Financiero, disponibilidad de una Unidad de Auditoría Interna que opera con independencia, la participación de la Contraloría en auditorías externas previstas cada dos años, una comunicación de resultados conforme a un orden jerárquico, un enfoque responsable de las actividades de control, la división de actividades incompatibles claramente delimitadas en varios departamentos, la participación del departamento de Recursos Humanos para el reclutamiento, capacitación y evaluación del personal.</p> <p>Negativo: Cambios en las funciones y responsabilidades departamentales aun no publicadas en el Manual Orgánico Funcional y vigentes por disposiciones emitidas a nivel gerencial, falta de disposición del informe de seguimiento de recomendaciones del informe “Determinación de tarifas, emisión del consumo y control de títulos de crédito de teléfonos””, y del examen “Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación SIGECOM”, falta de concordancia de los</p>



		procedimientos a nivel operativo establecidos con las que el personal dice personal (Unidad de Contabilidad), alta rotación en el Departamento Financiero, e inasistencia de funcionarios a los programas de capacitación del personal en el área de contabilidad.
Evaluación del Riesgo	Alto	Participación de equipo multidisciplinario en la identificación y administración de Riesgos en la Unidad de Análisis y Control Previo, Dirección de Planificación, Contabilidad, Departamento de Informática con trabajo mancomunado.
Actividades de Control	Alto	Informático: mecanismos de seguridad para el acceso, cuidado de la integridad de la información conjugada con procedimientos manuales, respaldo de la información en cintas magnéticas de respaldo, falta de dispositivos de prevención de fuga de información y disposición de un archivo físico diseñado para la documentación del Departamento Financiero. Disposición de un software de gestión de incidentes (nivel de solicitudes de Dirección Financiera se aproxima al 0.04%); además de suichs de conexión en los diferentes puntos de ETAPA que aunque no hay surtido daños, en ocasiones se pierden los enlaces. Manual: aplicación de los procedimientos de autorización, revisión, control, custodia, procedimientos preventivos y de detección.
Sistema de Información y Comunicación	Alto	Operatividad en un ambiente SIC (Informático) que tiene inherente mecanismos de seguridad, e integridad, este último con participación activa de las unidades para su control, comunicación vía interfaces. Los problemas potenciales se generan en los interfaces por errores en la configuración



		que no registran un movimiento. Contabilidad solo tiene acceso a consulta de saldos de ingresos. Preparación y presentación de reportes e informes en varias Unidades. Procesamiento y conservación de respaldos de información.
Actividades de monitoreo y supervisión	Alto	Participación de Unidades de Control Internas y Externas Inaplicabilidad del PAG, en los meses de agosto a noviembre del 2008 por la Unidad de Auditoría Interna



ANEXO No 11

Nombre de la Empresa:		ETAPA		
Clase de auditoría:		Examen Especial		
Periodo:		Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008		
Matriz de Evaluación y Calificación de Riesgos de Auditoría por Subcomponente				
Subcomponentes y Afirmaciones	Riesgos y su Fundamento	Controles Clave	Enfoque de Auditoria	
			P. Cumplimiento	P. Sustantivas
1. Determinación Veracidad: de las respuestas dadas respecto al control	RI: Bajo RC: Moderado <ul style="list-style-type: none">Alto volumen de transacciones.No manipulación de la fórmula de cálculo.Falta de firma en las órdenes de	<ul style="list-style-type: none">Mecanismo de cálculo y valoración automática del consumo conforme al pliego tarifario vigente definido en el reglamento.Control en la fase de de pos implementación del sistema	<ul style="list-style-type: none">Confirmar la funcionalidad y aplicación del pliego tarifario actual en el	<ul style="list-style-type: none">Verificar que el sistema aplique correctamente las formulas de cálculo.(consi



interno. Valuación: Calculo adecuado del valor económico.	trabajo. <ul style="list-style-type: none">• Descentralización en las actividades y coordinación del trabajo entre varias áreas.• Procesamiento de la información es mecanizado• Trámite de reclamos que en ningún caso corresponden a inconsistencias en la fórmula de cálculo.• Falta de actualización de las ordenanzas de regulación, administración y tarifas de los servicios de agua potable y alcantarillado.• La Unidad de Auditoría Interna indicó en informe de evaluación del POA, correspondiente al tercer	<ul style="list-style-type: none">• Modulo del programa para controlar el consumo promedio de los clientes correspondientes a 6 meses de consumo anteriores.• Reporte periódico de inconsistencias en las mediciones dadas por el sistema.• Desconcentración de las actividades relativas a la lectura y cálculo.• Validación permanente de los datos de los clientes (actualización).• Documentos de control (ordenes de trabajo) para solución de reclamos.	sistema informático actual. <ul style="list-style-type: none">• Verifique mediante el rastreo que se cumple debidamente con el tramite dado para la devolución de valores• Revisión de los documentos utilizados	dere una muestra)
---	--	---	---	----------------------



	<p>trimestre que existían al menos 3 registros de clientes, situación presentada por falta de confianza e integridad de la información presentada por el SIGECOM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos detallada del cliente • Elaboración de listas de notificaciones para actualización de datos y para gestión de cobro. • Base de datos Unida que permite filtrar datos bajo distintos criterios. • Disposición de un archivo digital y físico; este último actualmente en periodo de juzgamiento. 	<p>para el trámite de devolución de valores, en lo relativo a número de copias, exposición de valores, detalle y fechas.</p>	
<p>2. Facturación</p> <p>:</p> <p>Veracidad: De las respuestas</p>	<p>RI: Bajo</p> <p>RC: Bajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de firmas en los reportes de catastro de facturas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de la categoría de los servicios públicos en la instancia de la emisión del contrato. • Validación de la información de 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de los documentos emitidos por concepto de 	



dadas de la funcionalidad del control interno; además del cumplimiento de la ordenanza que regula la administración y tarifas de los servicios públicos; y estructura de los formatos conforme a las normas de control vigentes.	<ul style="list-style-type: none">• La restricción de sus funciones a re facturación, devolución de valores y solución de reclamos por conceptos de facturación.• Falta de actualización de la ordenanza que regula la administración y tarifas de agua potable y alcantarillado.• Regulación de las multas, categoría de clientes y porcentaje cobrado por concepto de alcantarillado en función de disposiciones de gerencia.• La recepción de reclamos por la determinación del valor hasta un periodo de 3 años.• La falta de interfaces con la Ilustre Municipalidad para conocer su	los clientes conforme a sistemas de actualización, y reportes de los lectores de mediciones. <ul style="list-style-type: none">• Revisión diaria de saldos de cartera, baja de emisión de facturas diarias y determinación automática de saldos de telefonía.• Trámite de reclamos por conceptos diferentes a errores de cálculo económico tales como: devolución de saldos, baja y/o cierre de la emisión de catastro de facturación, respaldada con firmas.• Formato de facturas con detalle de datos de clientes, y	la devolución de saldos a clientes. <ul style="list-style-type: none">• Revisión de las consideraciones especiales y cargos establecidos sobre el valor facturado por concepto de los servicios de agua, alcantarillado y telefonía.	
--	---	--	--	--



<p>Cálculo y Valuación: de los saldos del catastro de emisión de facturas, y de las transacciones con cargo de tasas de intereses por mora y costos adicionales.</p>	<p>posición de pago, cuando la ordenanza que regula la administración y tarifas de agua potable determina que el contrato para la prestación del servicio deberá tener como requisito previo que el cliente no adeude a la Ilustre Municipalidad de Cuenca.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El costo de las multas es fijo y su adhesión a la planilla o titulo de crédito se realiza luego del análisis que realiza el Departamento Legal. 	<p>descripción de los rubros adicionales cargados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposición de un archivo digital y uno físico (para las ordenes de trabajo) organizados en orden cronológico. • Preparación de informes mensuales relativos a: catastros de emisión y novedades • La disposición de registros de kárdex de clientes con formatos apropiados y suficientes. • Registro contable de los saldos en el libro mayor de cartera de forma automática. 		
<p>3. Contabilización</p>	<p>RI: Bajo RC: Mínimo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Delimitación de las funciones de registro contable al personal auxiliar; y, de las de 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de los reportes de 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los saldos de la



<p>Verificación: De la funcionalidad de los procedimientos de control diseñados en el sistema contable.</p> <p>Valuación y Exposición: de los datos registrados en los reportes financieros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro automático de las cuentas de ingresos por la prestación de los servicios públicos en la instancia de declaratoria del derecho monetario. • Registro automático de los asientos de cierre del Estado de Situación Financiera, y del Estado de Pérdidas y Ganancias. • Registro manual de los asientos por devolución de fondos por pago indebido de clientes (re facturación por errores de planillas, asientos de ajuste y asientos de reversión). • La definición de un esquema de procedimientos diseñado por el personal de la Unidad de Contabilidad pero no actualizado a 	<p>autorización, anulación de comprobantes y registro de asientos de reversión al Contador General.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de Reportes de conciliación mensual de cartera. • Coordinación de actividades con Tesorería, la Unidad de Proyectos Informáticos y la Unidad de Facturación y Cartera Activa (última instancia). • Mecanismos de detección de errores contables mediante el reporte automático de las transacciones erradas en un lote. • Control de las actividades ejecutadas por la Unidad mediante la evaluación trimestral 	<p>conciliación mensual de cartera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación de los asientos que relativos a cartera emita manualmente la Unidad de Contabilidad. 	<p>conciliación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analice la situación de provisión de cuentas incobrables.
--	--	--	--	--



	<p>las actividades que ejercen actualmente.</p> <ul style="list-style-type: none">• La no realización de los asientos de provisión para el año 2008 y 2009 dado que este rubro se aproxima al monto total de la cartera.• El registro del asiento de provisión sobre los resultados de la calificación de cartera reportado por la Unidad de Tesorería.• Diseño del sistema contable, que realiza el contador en coordinación con el departamento de informática.	<p>del POA.</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentación de informes financieros en las fechas y ante los requerimientos institucionales y organismos de control.• Acceso restringido al sistema contable mediante manejo de claves.• El diseño de los registros auxiliares para evitar sobregiros.• Soporte documental suficiente para el registro de los asientos de devolución de valores por pago indebido (nota de crédito, informe de inspección de la planilla, e informe de resultados para la devolución de valores.• La intervención de terceros		
--	---	--	--	--



		procedentes de la Unidad de Auditoría Interna, Contraloría, de la Unidad de Análisis y Control Previo, la Unidad de Tesorería, la Unidad de Facturación y Cartera Activa.		
4. Financiamiento de Deudas Verificación: De la funcionalidad de los procedimientos de control diseñados en el sistema	RI: Bajo RC: Bajo <ul style="list-style-type: none"> Disposición de un software/programa que le reporta el resumen de catastro de emisión y facturas emitidas de los servicios de agua potable y alcantarillado; y telecomunicaciones para el control del cobro de estos al mes siguiente de prestado el servicio. Emisión promedio de 1000 	<ul style="list-style-type: none"> Regulación del Código Tributario en: materia de formas de pago, concesión de facilidades de pago conjuntamente con criterios adicionales relativos a antigüedad de la deuda y morosidad del cliente y para periodos de 1 a 12 meses; la práctica de notificaciones y formato elaborado conforme al esquema determinado. 		<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los aportes iniciales concedidos para las facilidades de pago. Análisis de la situación de cartera activa, en razón de los



contable. Valuación y Análisis: de los datos registrados en los reportes financieros.	notificaciones al mes y alto porcentaje de las facilidades de pago concedidas. <ul style="list-style-type: none">• Proceso de cálculo de financiamiento de la deuda determinado por simple división del monto total de la deuda para seis meses y la determinación de la tasa de interés por mora en función de la tasa referencial.• Producción de informes bajo requerimiento.• Disposición de un archivo organizado en orden alfabético para todos los acuerdos de pago y notificaciones.• El cobro de cartera en efectivo, cheques, libranzas, notas de	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de cobro (plazos preestablecidos para los servicios públicos), porcentajes de aportes iniciales admitidos como abono, aplicación de notificaciones (funciones asignadas a personal de una consultoría) y repartidos conforme a una lista sectorial.• Disposición de una Unidad encargada de la Recuperación para deudas mayores de 6 meses.• Formatos de acuerdos de pago para otorgamiento de facilidades de pago, mismos que incluyen información básica de firmas, nombre, meses	reportes emitidos por el Departamento.
---	--	---	--



	<p>crédito, tarjetas de crédito del Banco del Austro y débitos bancarios en varios puntos de recaudación.</p> <ul style="list-style-type: none">• Informática reportó un bajo nivel de problemas de esta unidad.• Divergencia en los criterios referidos por dos funcionarios en cuanto a los plazos concedidos para las facilidades de pago.• Falta de un pronunciamiento emitido por el Departamento legal que defina las garantías a exigirse para la concesión de las facilidades en dichos plazos.	<p>pendientes, abono, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none">• Medición de los resultados de cartera activa, en su formato incluye meses vencidos, número de clientes, valores, porcentajes y la información es validada por el cruce de información en varios sistemas.• Validación de datos de los propietarios mediante un Sistema Integrado de Deudas que es una base única de clientes.		
5. Recuperación	RI: Bajo RC: Bajo	<ul style="list-style-type: none">• Cumplimiento del debido proceso para la recuperación de	<ul style="list-style-type: none">• Revisión de los formatos	<ul style="list-style-type: none">• Análisis de la situación



<p>Veracidad: de la funcionalidad de las prácticas de control, específicamente en el cumplimiento del debido proceso conforme al Código Tributario.</p> <p>Valuación y Análisis: de los datos</p>	<ul style="list-style-type: none">• Operatividad de un proyecto de recuperación de cartera bajo la constitución de una subunidad para su ejercicio.• Realización de baja de valores de cartera de forma descentralizada, en la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de deudas; y el registro automático del asiento en el sistema.• Elaboración anual del informe de calificación de cartera.• Errores e insuficiencia de información relativa a abonados en mora para aquellos de mayor antigüedad de quienes se ha procedido a realizar anulación de doctos por errores, los mayores	<p>cartera (Código Tributario).</p> <ul style="list-style-type: none">• Reporte de saldos mensuales de recuperación, financiamiento y recaudación a contabilidad para cuadros mensuales de cartera.	<p>de los documentos que respaldan el cumplimiento o del debido proceso.</p>	<p>de cartera vencida.</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificación del trámite legal llevado para los títulos de crédito generados por concepto de los servicios públicos, para determinar si los mismos cumplen
---	---	---	--	---



registrados en los reportes financieros.	<p>errores proceden por su dirección.</p> <ul style="list-style-type: none"> Falta de disposición de un formato a detalle que considere las características de los dominios suficientes y conforme a las necesidades de la Unidad. 			con los plazos, procesos y requerimientos establecidos en el Código Tributario
<p>6. Baja de valores</p> <p>Veracidad: de la funcionalidad de los procedimientos de control.</p>	<p>RI: Bajo RC: Bajo</p> <ul style="list-style-type: none"> Proceso periódico de baja de valores; Contabilización automatizada de los asientos contables relativos a baja de valores; Modificación del programa 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación diseñada para la ejecución del trámite de la baja de valores. Proceso y documentación única diseñada para la contabilización de transacciones relativas a baja de valores por los servicios de agua potable, alcantarillado y telefonía; 	<ul style="list-style-type: none"> Observación de los documentos emitidos por concepto de la baja. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprobación del saldo de los valores dados de baja.



Cálculo y Valuación: de los valores dados de baja.	informático utilizado para la baja de valores, inclusive para aquellas generadas por concepto de la aplicación de la ley No 2007-89 (condonación); <ul style="list-style-type: none"> Descentralización de las operaciones para la ejecución de la baja de valores; 	<ul style="list-style-type: none"> Contabilización de la baja por bloque de clientes, y con restricción de manipulación directa de los datos de clientes. 		
7. Archivo de documentos Veracidad: de la funcionalidad de los procedimientos de control.	RI: Bajo RC: Bajo <ul style="list-style-type: none"> Almacenamiento y conservación de la documentación en estantes y bodega actualmente localizada en el Galeón. Proyecto de constitución un archivo general. Archivo de documentos de ingresos proceden de órdenes de pago, 	<ul style="list-style-type: none"> Archivo diario llevado por centro de costos para los egresos que tienen que ser reportados al BID, y por archivo único de los documentos procedentes de ingresos. -Folio realizado de forma manual por meses completos y organización de documentos por su numeración. 	<ul style="list-style-type: none"> Revise la documentación de soporte emitida para la devolución de valores. 	



	<p>cheques, depósitos y los formulados para la devolución de valores a clientes.</p> <ul style="list-style-type: none">• Disposición de documentación en situación de archivo pasivo (documentación con periodo de existencia menor a 25 años).• Archivo de documentos originales en su mayoría y en copia, según sean enviados por la Unidad de Contabilidad.• Reubicación del archivo en abril del año 2009; y también a partir del mes de agosto del 2008 los archivos correspondientes a catastro por emisión de facturas son archivados en el Departamento de Comercialización.	<ul style="list-style-type: none">• Revisión y organización de los documentos correspondientes a ingresos mediante códigos.• Auditoría realizada por la Contraloría en el año 2008.• Listado de los códigos llevados por tipo de asientos contables.		
--	--	--	--	--



	<ul style="list-style-type: none">• No se emiten reportes y/o registros como deber de la Unidad, sino mediante solicitud.			
Elaborado por: Andrea González Fecha: 5 de agosto del 2009 Supervisado por: CPA. Pedro Rodríguez				



ANEXO No 12

Cuenca, 2 de agosto del 2009

Oficio No 014



Señores:

MIEMBROS DEL DIRECTORIO DE ETAPA Y GERENTE:

Su despacho.

De mi consideración:

Por medio de la presenta doy cumplimiento de la presentación y entrega del Informe de Control Interno, acordado como uno de los productos del examen de título "Examen Especial a la Cartera de los Servicios Públicos de ETAPA, por el tercer trimestre del 2008", el cual ha sido elaborado de conformidad con las NIA, NEA, NAFG, NTCI y NEAG. El presente informe le será de utilidad para mejorar el diseño y funcionalidad de la estructura de control interno en la parte financiera de cartera de los servicios públicos dada sobre los procesos de determinación del valor, facturación, registro, informes, control, financiamiento de deudas, recuperación, baja de valores y archivo de documentos relativos al componente examinado; además de que nos permitirá continuar con el desarrollo del presente examen en lo que respecta a la definición de los procedimientos de auditoría conforme a los criterios de naturaleza, oportunidad y alcance requeridos para: en primera instancia determinar un nivel de confianza de la estructura del control interno y en definitiva para expresar una opinión parcial; finalmente el estudio, evaluación y aplicación de métodos y procedimientos de auditoría también predefinidos en las normas de fiscalización pública, coadyuvaron a la presentación del informe que a continuación se presenta.

Atentamente,

C.P.A. Andrea González

AUDITOR GENERAL



Informe de la Evaluación a la Estructura de Control Interno

ICI/PE2

“...Actualización y publicación del Manual Orgánico Funcional...”

Recomendación:

Al Director del Departamento de Recursos Humanos

29. Se revise, analice y actualice el Manual Orgánico Funcional; además de ello de que se desarrolle un reporte que indique el levantamiento de funciones conforme a dicho manual, y a niveles inferiores se elabore un esquema de actividades y procedimientos de responsabilidad de cada funcionario que labora en la institución.

Se procedió a revisar el Manual Orgánico Funcional de la institución; y a ejecutar una entrevista a la funcionaria directora del Departamento de Recursos Humanos y se evidenció que el Manual Orgánico Funcional no dispone del certificado de discusión en el que se indica su discusión y aprobación; adicionalmente se evidenció que se dispone a manera de borradores reportes de levantamiento de información conforme al manual orgánico funcional de algunos funcionarios; además de que a manera de proyecto fue ejecutado un esquema de prácticas y procedimientos de actividades desempeñadas por el personal de contabilidad, mismo que no se encuentra actualizado a las actividades que desempeña dicho personal.

Situación presentada debido a que se ejecutó únicamente a manera de debate en la Sala de Sesiones del Directorio de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable y Saneamiento de Cuenca ETAPA, a los 31 días del mes de mayo del 2005.

El artículo 11 de la Ordenanza que regula la Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, (ETAPA) señala:

“...d. Aprobar los reglamentos internos y manuales operativos para el desenvolvimiento técnico y administrativo de ETAPA...”



Las normas generales de control interno señalan en titulo 110.07 relativo a evaluación del control interno lo siguiente:

“(...) son fundamentales los controles efectuados por los funcionarios que tienen bajo su responsabilidad un segmento organizacional, programa, proceso o actividad, los que deben efectuar auto evaluaciones periódicas al sistema de control interno...”

Las normas generales de control interno señalan en titulo 140.01 relativo a determinación de responsabilidades y organización lo siguiente:

“(...)- La máxima autoridad de cada entidad u organismo establecerá por escrito las políticas que promuevan la responsabilidad en los funcionarios o empleados y la obligación de rendir cuenta de sus actos ante una autoridad superior y comunicará a los servidores respecto de sus deberes, grado de autoridad, responsabilidad, importancia de sus funciones y relaciones jerárquicas dentro de la estructura organizativa (...)- Corresponde a cada entidad pública organizarse internamente de acuerdo con sus fines, las disposiciones legales y administrativas existentes y los principios generales de organización, todo lo cual constará en el reglamento orgánico de funciones y en el organigrama estructural correspondiente...”

Lo anotado afectó a que no se disponga de un manual, reportes de levantamiento de información conforme al Manual Orgánico Funcional; y, programas, procesos o actividades designados a cada funcionario.

Conclusión:

La falta de aprobación y publicación de un Manual Orgánico Funcional para la institución dificulta disponer de un marco legal legítimo y adecuado que norme las actividades desempeñadas por el personal, además que impide desarrollar a nivel inferior reportes de levantamiento de información conforme al Manual Orgánico Funcional, y desarrollar manuales o instructivos de procesos y actividades a nivel individual de funcionarios.

“...Mantenimiento y control recurrente de la base de datos para la Unidad de Micro medición...”



Recomendación:

Al Jefe de la Unidad de Micro medición

30. El mantenimiento y control recurrente de las actividades ejecutadas por el Departamento le garantizará siempre la disposición de una base de datos adecuada para la fase de determinación de valores, y un reporte de datos confiables, suficientes y adecuados.

Se procedió a revisar el proceso de determinación de valores de clientes de la institución, y se evidenció que dicho proceso esta eminentemente automatizado en lo que refiere a calculo de tarifas conforme a una tabla que describe el pliego tarifario publicado en Resolución del Directorio de ETAPA en sesión celebrada el 29 de noviembre del 2004; y del vigente a partir 25 de marzo del 2001 para los servicios de agua potable, alcantarillado y telecomunicaciones respectivamente, además de que existe desconcentración en las actividades de lectura y calculo, de que se realiza una revisión del sistema informático en la fase de pos implementación por la Unidad de Proyectos Informáticos, de la disposición de información de clientes a un nivel de detalle adecuado para su validación de datos; y, del monitoreo y revisión de los montos a cobrar por un registro de consumo de clientes dado a los 6 meses anteriores al mes de la emisión del consumo. En razón de las consideraciones indicadas se determina que la estructura de control interno en el segmento de determinación de valores es adecuada y el monitoreo de la funcionalidad que ahora practica le garantizará la alineación a efectivos procedimientos de control; además de que el control de los valores a cobrar responde a la disposición determinada en la ordenanza de administración, regulación y tarifas de agua potable para el cantón Cuenca en el artículo 28.

“...Elaboración de formato de ordenes de trabajo adecuados para los tramites por concepto de devolución de valores por cobro indebido, y baja...”

“...Emisión de rubricas...”



Recomendación:

Al Jefe de la Unidad de Micro medición

Al funcionario responsable de la Unidad de Facturación y Cartera activa

31. La emisión de rubricas de los funcionarios responsables en informes y reportes presentados por las Unidades de Micro medición, y de Facturación y Cartera Activa permitirán cumplir con los principios de legalidad, sustentabilidad y adecuación.

32. La elaboración de formatos de ordenes de trabajo de la Unidad de Micro medición que señalen casilleros relativos a volumen de consumo leído por el inspector, meses leídos, detalle de los conceptos que por dicho trámite se realizan, prolongación de la fecha registrada para la solución de trámites, permitirán llevar un optimo control de las actividades ejecutadas en lo relativo a trámite de reclamos por devolución de valores por cobro indebido y por baja de valores por el mismo concepto,

Se procedió a revisar las ordenes de trabajo de la Unidad de Micro medición y los reportes de catastro de facturación mensual de los servicios públicos de agua potable, telefonía y banda ancha, y se evidenció que el formato de las ordenes de trabajo no responde a los requerimientos de la Unidad dado que no presentan el detalle adecuado al trámite que en la Unidad de Micro medición se realiza, a ello se agrega que tales ordenes de trabajo y reportes catastrales no disponen de las rubricas de los responsables de su presentación por el periodo sujeto a examen, mismo que comprende el tercer trimestre del 2008; ello implicaría que de ejecutarse cualquier procedimiento de revisión posterior afectarían a la legalidad y legitimidad de procedencia de dichos reportes, A fin de sustentar lo indicado en el presente párrafo se refiere en primera instancia que el formato de las ordenes de trabajo no registran casilleros para registrar el volumen de consumo, meses de lectura, lectura registrada por el inspector y fecha de ofrecimiento que difiere con la fecha que en realidad llega a término el tramite; a ello se añade que para el caso de las rubricas los reportes de catastro de facturación del servicio de agua de los meses de julio,



agosto y septiembre del año 2008, enero, marzo y agosto del año 2009; sin embargo es transigente referir que a la fecha del 25 de agosto del 2008 se practicó y emitió el acta de entrega recepción de los reportes de catastro de facturación de agua potable del mes d agosto del 2008.

Situación presentada debido a que la Unidad de Micro medición no dispone de formularios diseñados para las ordenes de trabajo exclusivo para la resolución de los tramites de devolución de valores por cobro indebido y de baja de valores; además de que para el caso de las rubricas se recepta diariamente un alto volumen de ordenes de trabajo y de que no se acostumbra firmar los reportes de catastro de clientes en la Unidad de Facturación y Cartera Activa.

Las normas generales de control interno señalan en titulo 210.07 relativo a formularios y documentos lo siguiente:

“... Los formularios y documentos que utilicen las entidades públicas proporcionarán información completa y permitirán eficiencia, economía y transparencia en las operaciones.-se restringirán las firmas de aprobación y conformidad a las imprescindibles para su procesamiento...”

Lo anotado afectó a que la información reportada no tenga sustento suficiente para fines legales que determinen la responsabilidad del funcionario encargado de dicha función.

Conclusión:

Los reportes de órdenes de trabajo de la Unidad de Micro medición y del catastro de emisión de facturas se realizaron sin el respaldo de las firmas de aprobación del funcionario responsable, ello debido al vasto volumen de trámites receptados y a la falta de costumbre de la aplicación de las firmas.

“...Actualización de la Ordenanza de Regulación, Administración y Tarifas de los servicios públicos...”

“...Gestión de interfaces con la I. Municipalidad de Cuenca...”



Recomendación:

Al Gerente General

33. Se actualice la Ordenanza que regula la Administración y Tarifas de los servicios públicos para sustentar los servicios públicos prestados sobre un marco legal adecuado, legítimo y sustentable.

34. Se gestione convenios de interfaces con la I. Municipalidad de Cuenca a fin de que conociendo la posición de adeudo del cliente en dicha institución se certifique su cumplimiento y se proceda cumplido dicho requerimiento celebrar el contrato para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Se procedió a revisar los valores cobrados por concepto de multas, la categorización de los servicios de alcantarillado, el periodo establecido para la recepción de reclamos, las fechas de recargo de intereses y la falta de disponibilidad de interfaces con la Ilustre Municipalidad; y se evidenció hay diferencias en la Ordenanza de Regulación, Administración y Trifas de Agua Potable , y de Alcantarillado del Cantón Cuenca respecto a lo que se está aplicando en lo que respecta a: diferencias de los valores de multas de agua potable, segmentación del servicio de agua potable y alcantarillado en residencial, comercial, industrial, especial y especial con descuento, recargo de intereses por mora realizado a la fecha de emisión de la planilla del mes siguiente, la falta de argumentos que determinen la forma de cálculo para las instalaciones fraudulentas y la falta de interfaces con la I. Municipalidad para conocer la posición de pago del cliente. Algunas de dichas diferencias se indican a continuación:

La Ordenanza de Regulación, Administración, y Tarifas de Agua Potable, y la de Alcantarillado para el Cantón Cuenca dispone para el agua potable las categorías de doméstica, comercial y servicios e industrial, para construcciones y eventual; y para el caso del servicio de alcantarillado en: comercial, industrial ordinario, industrial especial, publico y provisional; en la materia de multas de agua potable se referirá



como ejemplo el artículo 37 que establece un valor de multas de 1 000 sucres a 10000 sucres, a ello el artículo 42 determina que todos los cargos con que se sancionare a los abonados se cargarán a la cuenta mensual de agua potable del abonado; por otro lado la Reforma a la Ordenanza de Regulación, Administración y Tarifas para el uso de los Servicios de Alcantarillado del Cantón Cuenca establecen que "el costo mensual por uso del servicio de alcantarillado será establecido desde el valor del consumo de agua potable. El mencionado valor de consumo será efectuado por un factor que variará desde el 10% en el primer mes, incrementándose mensualmente en un adicional de 5% hasta llegar a un valor final de 50%"; y según resolución del Directorio de ETAPA en sesión celebrada el 29 de noviembre del 2004 se modifica dicha forma de cálculo aduciéndose que "La Tasa por el servicio de Alcantarillado es el 50% del valor del consumo de Agua Potable". Finalmente las ordenanzas de regulación, administración y tarifas de los servicios de agua potable y alcantarillado establecen que para la suscripción del contrato para la obtención de servicios con ETAPA se deberá presentar el Certificado de No adeudar a ETAPA, ni a la I. Municipalidad; además la recomendación del informe de "Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación SIGECOM" dirigida a Gerencia General estableció "Gestionar la celebración de convenios con instituciones relacionadas y disponer la implementación de políticas y procedimientos para el intercambio de información y actualización de los catastros".

El artículo 4 y 5 de la Ordenanza que regula la organización y funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca (ETAPA), señalan en el mismo orden indicado lo siguiente:

"...ETAPA se regirá por la Constitución (...), por esta y las demás ordenanzas pertinentes, por los reglamentos que para su aplicación se expidieren, por las regulaciones que dicte el Directorio y, en general por todas las leyes y normas jerárquicamente aplicables..."

"... e. En el marco de las ordenanzas, imponer las sanciones que se establecieren por el uso indebido de los servicios públicos que presta, por daños causados en sus infraestructuras, por instalaciones clandestinas (...).- Propender al desarrollo institucional, pudiendo para ello suscribir convenios y acuerdos con personas (...) o jurídicas..."



Situación presentada debido a que se han realizado actualizaciones a nivel de disposiciones dictadas por gerencia en lo relativo a reestructuración de departamentos, funciones, y de la ordenanza de regulación, administración y tarifas de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Lo anotado afectó a que se prevea un incumplimiento de la normativa de la Ordenanza de Regulación, Administración y Tarifas de Agua Potable del Cantón Cuenca, y de la Reforma a la Ordenanza de Regulación, Administración y Tarifas para el uso de los Servicios de Alcantarillado del Cantón Cuenca, en materia de celebración de convenios con la I. Municipalidad de Cuenca, determinación de valores de multas, categorización de los abonados; y el valor de la tasa a cobrarse por concepto de alcantarillado.

Conclusión:

Los cambios dados a nivel de la Ordenanza de Regulación, Administración y Tarifas de Agua potable, y de la correspondiente a los Servicios de Alcantarillado realizados en materia de valores de multas, convenios a celebrarse para la actualización de la información catastral, categorías de las servidumbres de agua potable y alcantarillado; y principalmente el valor de la tasa de alcantarillado a cobrarse, el no intercambio de información con la I. Municipalidad de Cuenca para certificar el pago a dicha institución (i. Municipalidad); son necesarios, dado que dando cumplimiento de la jerarquización de leyes es necesario la constitución de una nueva ordenanza que regule dicha materia; y que para el caso del valor a determinarse por concepto de alcantarillado no haya superposición de la base legal.

“...Elaboración y emisión de un reglamento que norme los valores a cobrar por concepto de instalaciones fraudulentas...”

“...Cumplimiento de normativa relativa a la aplicación de multas causadas por daños intencionales...”



Recomendación:

Al Jefe de la Unidad de Micro medición y al Depto. Legal.

35. La elaboración de un reglamento que norme la fórmula de cálculo y criterios relativos a tiempos y volumen para la determinación del valor a cancelar para las instalaciones fraudulentas le permitirán disponer de un marco legal adecuado para la legislación de las situaciones que por este concepto se presenten.

36. La aplicación de multas que se causen por concepto de daños intencionales al medidor e interrupción fraudulenta le permitirán dar cumplimiento cabal a la normativa legal.

Se procedió a entrevistar al funcionario jefe de dicha instancia se indicó que el cálculo por consumo en instalaciones interrumpidas de manera fraudulenta se realiza por presunción de la administración directa (ETAPA) en donde se busca recuperar el valor mas no se aplica sanción por dicha infracción cometida, ello se presentó debido a que el artículo 28 de la Ordenanza de Administración, Regulación y Tarifas de Agua Potable para el cantó Cuenca señala “(...). Si el medidor ha sido dañado intencionalmente o fuese interrumpido de manera fraudulenta, ETAPA determinará lo que debe pagar el usuario en el periodo correspondiente de acuerdo al consumo promedio con el semestre anterior más el 50% del recargo por concepto de multa.”

Situación presentada debido a que la Ordenanza de Administración, Regulación y Tarifas de Agua Potable para el cantó Cuenca no dispone de un reglamento que defina el tiempo de presunción justo, valores y categorías a las cuales habrá de aplicarse y otros criterios que le eviten llegar a la instancia de coactivas.

El artículo 5 y 11 de la *Ordenanza que regula la Organización y funcionamiento de ETAPA en su texto y en el orden que a continuación se presente se señala:*

“...En el marco de las ordenanzas, imponer las sanciones que se establecieron por el uso indebido de los servicios públicos que presta, por daños causados en sus infraestructuras, por instalaciones clandestinas...”

“... c. Elaborar proyectos de ordenanzas y reglamentos, relativos al giro de negocios y servicios prestados, por ETAPA, (...)”



Lo anotado afectó a que se apliquen estimaciones sobre tiempo, volumen de consumo. Los mismos que constituyen criterios muy amplios.

Conclusión:

La falta de disposición de argumentos para la aplicación de sanciones causadas por instalaciones fraudulentas en la Ordenanza de Administración, Regulación y Tarifas de Agua Potable para el Cantón Cuenca ha afectado a que se disponga de un marco legal que de solución más justa y constituya un respaldo legítimo respecto de las actividades que para la determinación del valor de agua potable y alcantarillado se ejecutan; ello afectó a que se trabaje con estimaciones y cálculos de presunción de tiempo y volumen de consumo.

“...Sistematización de las transacciones relativas a devolución de valores cobrados indebidamente...”

Recomendación:

Al Director Financiero y al Jefe de la Unidad de Facturación y Cartera Activa

37. La sistematización de las transacciones relativas a devolución de valores cobrados indebidamente permitirán llevar un mayor control de las operaciones que por este concepto se realicen, además que permitirá optimizar la utilización del recurso humano del área de contabilidad; y dar cumplimiento del trámite en menor tiempo.

En razón de las transacciones manuales de registro de devolución de valores cobrados indebidamente se indica: que se procedió a realizar una revisión del trámite utilizado para su contabilización, y se evidenció que dichas transacciones son contabilizadas por el personal de contabilidad al momento de la recepción de la nota de crédito, con el adjunto respectivo del trámite que en el departamento de Facturación y Cartera Activa; y Gerencia se realizan; como ejemplo de dichas transacciones se menciona el asiento No 106 contabilizado el 23 de septiembre del 2008, mismo que indica que dicha operación se ejecuta por bloque de clientes, a la recepción del trámite.



Situación presentada debido a que el programa funcional en la Unidad de Contabilidad no dispone de interfaces para la contabilización directa de las transacciones relativas a devolución de valores por cobro indebido.

Las normas generales de control interno señalan en título 210.02 relativo a organización del sistema de contabilidad gubernamental lo siguiente:

“...Cada entidad del sector público, organizará e implementará un sistema de contabilidad que le permita proporcionar con oportunidad información financiera para la toma de decisiones (...).-La eficiencia de la organización contable constituye un elemento de control interno, orientado a que: .-Las operaciones se efectúen de acuerdo con la organización establecida en la entidad.-Las operaciones se contabilicen por el importe correcto en las cuentas apropiadas y en el período correspondiente (...)”

Lo anotado afectó a que se ejecute el trámite de forma más rápida para dar cumplimiento con las fechas de ofrecimiento que en la orden de trabajo se establecen, además de que se simplificaría la labor de los contadores que podrían direccionar su tiempo de trabajo a acciones de registro de otras operaciones y a desarrollar actividades y reportes de control para otras cuentas.

Conclusión:

El desarrollo de mecanismos de interfaces entre la Unidad de Facturación y Cartera Activa, de Gerencia y de Contabilidad permitirían dar solución del trámite en periodos más cortos que den cumplimiento a las fechas de ofrecimiento establecidas en las ordenes de trabajo, además de que permitiría reducir el riesgo que se genera por el recurso humano y optimizar los tiempos de trabajo, desarrollar mayores actividades de control del departamento de Contabilidad.

“...Continuación del mantenimiento de los procesos de control de las fases de facturación y contabilización...”

Recomendación:

Al Director Financiero y al Jefe de la Unidad de Facturación y Cartera Activa

38. El mantenimiento de una estructura de control adecuada de las fases de facturación y contabilización le permitirá en todo momento cumplir con sus funciones



departamentales que en concatenación con las ejercidas por otros departamentos coadyuvarán al alcance de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de la imagen de la Empresa Pública Municipal ETAPA.

Se procedió a revisar los mecanismos de control funcionales de las Unidades de Facturación y Cartera Activa y se evidenció que en la primera unidad se dispone de una base de datos que se valida la información de clientes mediante un proceso de actualización permanente llevado mediante un proceso de notificaciones, control previo de la adecuada segmentación de los servicios de agua potable y alcantarillado realizados en la instancia de la emisión del contrato, procesos de revisión diaria de los saldos de cartera, baja de emisión de facturas diarias y determinación automática de saldos de telefonía, formato con un detalle amplio de los clientes, instalaciones de servicios llevados en un kárdex de clientes, la recepción y tramite diario de reclamos por conceptos diferentes a errores de cálculo económico tales como: devolución de saldos, baja y/o cierre de la emisión de catastro de facturación respaldados (con las firmas de Gerencia Comercial y Gerencia General), la disposición de un archivo digital y uno físico, este último en periodo de juzgamiento.

En relación a la Unidad de Contabilidad se procedió a revisar los mecanismos de control funcionales y se evidenció que las funciones de registro están delimitadas para el personal auxiliar del área de contabilidad; y, que las funciones de autorización, anulación de comprobantes y registro de asientos de reversión al Contador General; además de ello en materia de control de registros se evidenció que el registro de los asientos de ingresos por la prestación de los servicios públicos en la instancia de la emisión de las facturas y de cierre de cuentas del Estado de Situación Financiera y del de Pérdidas y Ganancias es automático; adicionalmente se preparan reportes de conciliación mensual de cartera con la participación para la corrección de eventuales errores de las Unidades de Tesorería, Proyectos Informáticos y Facturación y Cartera Activa (última instancia) los cuales se soportan y certifican con las firmas del Responsable de la conciliación de saldos, Tesorería y Contador General; se agrega la disposición de mecanismo de detección de errores contables inherentes al sistema informático diseñado por el Señor Contador, el cual



permite detectar errores mediante el reporte automático de las transacciones erradas con la inicial “E”; se añade además: el diseño de los registros auxiliares para evitar sobregiros, la presentación de informes financieros en las fechas y en respuesta a los requerimientos institucionales y organismos de control; el seguimiento de la ejecución de las actividades de la unidad mediante la evaluación trimestral del POA; el acceso restringido al sistema contable dado por un perfil personalizado para el acceso y registro de cada funcionario del área; el soporte documental suficiente para el registro de los asientos de devolución de valores por pago indebido (nota de crédito, informe de inspección de la planilla, e informe de resultados para la devolución de valores estos últimos firmados por el responsable y Gerencia); la no realización de los asientos de provisión para el año 2008 y 2009 dado que este rubro se aproxima al monto total de la cartera; la intervención de controles de terceros procedentes de la Unidad de Auditoría Interna, Contraloría, de la Unidad de Análisis y Control Previo, la Unidad de Tesorería, la Unidad de Facturación y Cartera Activa; el registro del asiento de provisión sobre los resultados de la calificación de cartera reportado por la Unidad de Tesorería y finalmente, el registro manual de los asientos por devolución de fondos por pago indebido de clientes (re facturación por errores de planillas y asientos de reversión).

Conclusión:

La estructura de los mecanismos de control funcionales en las Unidades de Facturación y Cartera Activa, y de la Unidad de Contabilidad permiten ejercer el control de los procesos de facturación y contabilización de forma adecuada.

“Elaboración y emisión de un pronunciamiento que defina las garantías para la concesión de facilidades de pago por periodos de 2 años...”

Recomendación:

A Departamento de Juzgado de Coactivas

39. Se elabore un pronunciamiento, que establezca las garantías para la concesión de facilidades de pago para período de 2 años.



Se procedió a realizar una entrevista al funcionario encargado de la Subunidad de Financiamiento de Deudas en el 2008 y modificado por Subunidad de Cartera Activa en el 2009, quien indicó que la funcionalidad de dicho Departamento se rige en el Código Tributario, sin embargo no existe pronunciamientos internos que indiquen las modalidades bajo las que se autorizará la concesión de facilidades de pago para un período de 2 años.

Situación presentada debido a la indisponibilidad de un pronunciamiento interno que regule las modalidades bajo las cuales se autoriza la concesión de facilidades de pago para un periodo de 2 años.

El Código Tributario en el inciso 4, del artículo 152 relativo a compensación o facilidades de pago señala como parte de los requisitos para la petición motivada de facilidades de pago lo siguiente:

“(...) Indicación de la garantía por la diferencia de la obligación, en el caso especial del artículo siguiente.”

El art. 153 del mismo Código señala dentro de los plazos para el pago:

“(...) en casos especiales, previo informe de la autoridad tributaria de primera o única instancia, la máxima autoridad del sujeto activo correspondiente, podrá conceder para el pago de esa diferencia plazos de hasta dos años, siempre que se ofrezca cancelar en dividendos mensuales, trimestrales o semestrales, la cuota de amortización gradual (...); y, que se constituya de acuerdo con este Código, garantía suficiente que respalde el pago del saldo.”

La definición dada por el Dr. Rodrigo Patiño Ledesma, en su libro Sistema Tributario Ecuatoriano, tomo 1 de Principios del Derecho Tributario y Régimen Tributario Administrativo indica:

“(...) El pago de la diferencia puede extenderse a dos años, siempre que se ofrezca garantía suficiente y se presente un programa de amortización (...).”

Lo anotado afectó a que por la falta de un pronunciamiento que indique el tipo de garantías a receptor y términos bajo los que se deben conceder facilidades de pago, impida a los funcionarios de esta área a otorgar dicha modalidad de pago que bajo los parámetros que en el mismo Código se indican se remita dicho trámite al Señor Gerente para que en calidad de máxima autoridad tributaria decida si el trámite



procede o no; sin embargo dada la magnitud de solicitudes remitidas se considera necesario la elaboración de dicho pronunciamiento.

Conclusión:

La falta de disponibilidad de un pronunciamiento interno que determine las garantías a admitir para la concesión de facilidades de pago, impide en primera instancia proceder a los funcionarios a ejecutar dicha modalidad a tal plazo, y en segundo término a que los clientes se beneficien de ello.

“...Diseño de un programa con criterios de migración de datos adicionales de los abonados, para la Unidad de Tesorería...”

Recomendación:

Al Director Financiero y Director de Informática:

40. Se analice y diseñe criterios para la migración de datos de abonados en el programa AS-400, y específicamente para el personal de Tesorería que realiza la recuperación; que incluyan código de clientes actualizados, y permita la consolidación de la información por mes, año que indiquen la antigüedad de saldos, factura, títulos de crédito, montos, tipo de cliente, plazos de pago, catastros ; y otros relativos a filtración de deudas automáticas que estén en posición de poder ser compensadas, de prescribir o que interrumpan el proceso de acción coactiva por alegación de parte o por su pago; situación legal del abonado tales como: en juicio, en gestión, en recuperación y no recuperado, en embargo, o declaración de quiebra o insolvencia, cancelación del permiso de operación o liquidación de una sociedad.

Se procedió a realizar la revisión del sistema informático y se evidenció que el formato del sistema informático funcional para la Unidad de Recuperación, considerada a esta como Tesorería no permite migrar ni filtrar los datos conforme a los criterios requeridos por la Unidad, ejemplo de ello se indica que no se pueden filtrar datos consolidados por mes, año, facturas, clientes que se encuentran en posición de poder ser compensados, de prescripción o interrupción del proceso de acción coactiva por alegación dado por alegación de parte o por pago; además de que se dispone de código de clientes que no tienen la información catastral actualizada de los clientes con deudas dadas a partir del año 2003.



Situación presentada debido a que se ejecutó un cambio en la base de datos que reemplazaron los criterios que permitían segregar datos en los que se consideraba la antigüedad de las deudas por meses, años y facturas; al realizar el reemplazo por el sistema informático SIGECOM y programa AS-400.

Las normas generales de control interno señalan en título 110-01 relativo a los Objetivos Generales del Control Interno lo siguiente:

“(...) Financieros:- Referente a la elaboración y publicación de reportes y estados financieros internos y externos oportunos, de calidad, actualizados y confiables...”

Las normas generales de control interno señalan en título 110-03 relativo al contenido, flujo y calidad de la información lo siguiente:

“... El sistema de información se diseñará atendiendo a la estrategia y al programa de operaciones de la entidad (...) .- La información que emita la entidad será clara y con un grado de detalle ajustado al nivel de decisión que utilice, que se refiera tanto a situaciones financieras como operacionales, cumpliendo varios atributos, tales como:- Contenido apropiado(...) .- Actualización(...).-Exactitud (...)”

Lo anotado afectó a que se presentan problemas en la base de datos de deudas antiguas que impidieron continuar con el proceso de coactiva y han llevado a la instancia de anulación por errores.

“...Control de documentos y del archivo...”

Recomendación:

Al Director Financiero

41. Se remita a la Unidad de Contabilidad y Documentación la documentación original de todo trámite que se realice, salvo aquellos que por su carácter se deban conservar en cada instancia departamental.

42. La disposición de un archivo adecuado le garantizará siempre el cumplimiento del marco legal tales como la normativa de control interno para la documentación y archivo.

Se procedió a revisar el ordenamiento del archivo disponible en la Unidad de Contabilidad y Documentación y se evidenció que el proceso de control se lleva por



centro de costos para el caso de costos y gastos; y de ingresos llevados en un archivo único para los documentos correspondientes a órdenes de pago (mayoría), cheques (bajo volumen), depósitos (incluyen notas de crédito, notas de débito, depósitos en general por banco) y los formulados para la devolución de valores a clientes (proporciones mínimas que ingresan por el centro de inversión), a ello se agrega que el archivo de valores dados de baja se lleva en la Dirección Financiera bajo control de otro funcionario; por lo demás se indica que a partir del mes de agosto del 2008 fueron llevados los registros de catastros de emisiones que actualmente se archivan en la Unidad de Facturación y Cartera Activa. El archivo que actualmente se maneja se organiza de forma manual, por meses completos y organizados de forma numérica; en relación a las prácticas de control se recibe y verifica mediante un listado mensual de documentos entregado por la Dirección Financiera los mismos que obedecen a códigos y son almacenados y conservados en estantes y bodega actualmente localizado en el Galeón; sin embargo actualmente está en proyecto de constitución un archivo general. Otra consideración importante es que los documentos de ingresos archivados proceden de No obstante de lo indicado en el presente comentario es necesario referir que no hay clasificación de la documentación por su uso en permanente o histórico y eventual, dado que toda la documentación está en situación de archivo pasivo (documentación con periodo de existencia menor a 25 años), además que se archivan documentos originales en su mayoría y en ocasiones en copia, según sean enviados por la Unidad de Contabilidad, también se han realizado procesos de baja de documentos con respaldo de un acta de detalle y características de tales documentos que entre otros correspondieron a: catastro de recaudación de valores exigibles por consumo y órdenes de pago; finalmente se han realizado cambios de las instalaciones de archivo, siendo la última reubicación realizada en abril del año 2009; y se emiten reportes por requerimiento.

Adicionalmente se procedió a realizar una entrevista al Señor encargado de archivo quien indicó que se procede en la Unidad de Contabilidad a enviar trámite en copia o en ocasiones se registra pérdida de documentación; de ello se evidenció de que en el archivo de ingresos por el periodo comprendido del 1 de julio al 30 de septiembre



del 2008 se registró la falta de tramite del cliente RP, contabilizado en el asiento No 77 del 27 de julio del 2008, no fue hallada.

Conclusión:

El sistema de archivo de la Unidad de Contabilidad y Documentación obedece a la normativa de control interno establecido en lo referible al título 210.04 relativo a documentación de respaldo y su archivo que indica que debe estar organizado conforme a la realidad y necesidades institucionales, de acuerdo a procedimientos adecuados que aseguren su conservación y custodia, conforme a un orden cronológico y secuencial, conservados durante el tiempo que fijen las disposiciones legales vigentes. A ello es necesario agregar que los documentos conservados.....por el periodo establecido en la Ley General de Procesos de Baja; y finalmente de que se debe ejercer mayor control en cuanto a la custodia de documentos para cuidar de que se remita el tramite original, a excepción de aquellos que se deban conservar en la Unidad de Contabilidad dado su carácter.



ANEXO No 13

INFORME DE PLANIFICACION ESPECÍFICA I/PE2

Examen Especial a la Cartera de los Servicios Públicos de ETAPA

a. Referencia de la planificación preliminar

En el memorando de planificación preliminar emitido para el examen ejecutado en ETAPA, se determinaron de forma preliminar el enfoque de auditoría de pruebas sustantivas para su descripción detallada a manera de instrucciones y además se evaluó los controles respecto a los subcomponentes determinados para como resultado plantear los objetivos particulares por subcomponente que para el efecto se detallan en los programas de auditoría de los mismos.

2. Resultados de la evaluación de control interno

Como resultado de la evaluación de control interno, se determinó las siguientes deficiencias:

- a. Falta de firmas de responsabilidad en las ordenes de trabajo y reporte de catastro de facturas
- b. La empresa no cuenta con ordenanzas actualizadas que regulen la administración y tarifas de agua potable y alcantarillado en:
 - El segmento de los valores cobrados por multas.
 - La categorización del servicio de alcantarillado que actualmente se realiza en función de la establecida para el agua potable.
 - La recepción de reclamos por la determinación del valor hasta un periodo de 3 años, para establecer concordancia con los plazos de prescripción determinados en el Código Tributario.
 - La falta de elaboración de un reglamento que determine la forma de determinar el valor a cobrarse por medidores que tuviesen interrupción fraudulenta.



- c. La empresa no dispone de convenios de interfaces con la Ilustre Municipalidad para conocer la posición de pago de los usuarios de los servicios, y así dar cumplimiento al requisito establecido en la ordenanza de regulación, administración y tarifas de agua potable para la concesión de dicho servicio.
- d. La disposición de un manual orgánico funcional, instructivo de actividades y borradores de levantamiento de información de funcionarios conforme al manual orgánico funcional, todos ellos disponibles únicamente en forma de borradores y no actualizados.
- e. El Departamento Financiero y en particular la Unidad de Recuperación ejercida por Tesorería no cuenta con un adecuado registro de cartera de los abonados en mora que permita determinar su antigüedad, además hay errores e insuficiencia de información que han llevado a realizar anulación de deudas por errores.
- f. El archivo de los documentos se realiza según sean los enviados por la Unidad de Contabilidad, en original o su copia, este segundo caso dado porque en algunas circunstancias hay extravió de documentos.
- g. La falta de disposición de órdenes de trabajo con diseño adecuado para el seguimiento del trámite de los reclamos generados por cobro indebido.
- h. La falta de sistematización de las transacciones relativas a devolución de valores cobrados indebidamente, impiden descentralizar estas operaciones y llevar un mejor control de las operaciones que por este concepto se realice.
- i. La falta de disposición de un pronunciamiento, que establezca las garantías para la concesión de facilidades de pago para período de 2 años.

3. Evaluación y calificación de los riesgos de auditoría:

El detalle de la evaluación, determinación y calificación de los factores de riesgo por subcomponente constan en la Matriz de Evaluación y Calificación de Riesgos de Auditoría por Subcomponente, el cual está en el Anexo **No 12**

4. Plan de muestreo:

Para el diseño y selección de la muestra se consideró el objetivo de la auditoría, relevancia de las pruebas a efectuarse para cada subcomponente, la aplicación del



método estadístico, división de los datos conforme a su homogeneidad (división por servicio público), el nivel de riesgo obtenido en la evaluación de control interno (inherente y de control), riesgo de detección tolerable para la auditoria, riesgo muestral y consecuente error tolerable y error esperado.

• Tamaño de la Población durante el tercer trimestre del 2008:	
Agua Potable y Alcantarillado	88463
Telefonía	117864
• Nivel de Confianza (materialidad preliminar)	95%
• Error tolerable (limite de precisión)	5%
• Riesgo muestral	Bajo
• Tamaño de la muestra:	
Agua Potable y Alcantarillado	269
Telefonía	325

Cabe indicar que para efectos de cálculo se integró el servicio de agua potable y alcantarillado, dado que las planillas en su mayoría emiten y presentan los saldos a cobrar por concepto de agua potable y el 50% del valor de consumo de alcantarillado; por ende surtirían efectos de aplicación de “selección de la muestra con reemplazo”; además se procedió a la aplicación de la fórmula del muestreo para poblaciones finitas en el primer caso, y para poblaciones infinitas en el segundo.

5. Producto a obtener:

Como producto final del examen se emitirá un informe de examen especial.

Para la definición de las pruebas sustantivas se consideraron varias de las pruebas definidas en el siguiente esquema, además de la matriz definida de pruebas sustantivas que a continuación se detallan.



Pruebas Sustantivas aplicadas	Ocurrencia	Integridad	Corrección	Valuación	Derechos y Obligaciones	Presentación y Exposición.
Procedimientos analíticos	x	x	x	x	X	x
Pruebas de reconciliaciones		x	x			
Análisis de cuentas	x	x	x			
Cotejo contra documentos	x	x	x		X	
Pruebas de valuación				x		

Fuente: Manual de Auditoría Financiera, pág. 200

MATRIZ DE PRUEBAS SUSTANTIVAS				
Riesgo Inherente	Riesgo de Control			
		<i>Alto</i>	<i>Moderado</i>	<i>Bajo</i>
	<i>Alto</i>	A	A	M
	<i>Moderado</i>	A	M	B
	<i>Bajo</i>	M	B	B

Fuente: Manual de Auditoría Financiera, pág. 140.

Elaborado por: CPA Andrea González

Fecha de elaboración: 13 de agosto del 2009

Revisado por: CPA. Pedro Rodríguez

Aprobado por: Ing. Manuel Vélez



ANEXO No 14

P/EJ

PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORIA

No	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA	HECHO POR:
	OBJETIVO: Determinar los hallazgos con descripción de los atributos de condición, criterio, causa y efecto con la aplicación de procedimientos.		
	Seguimiento de Recomendaciones:		
	OBJETIVO: Determinar el nivel de cumplimiento de las recomendaciones dadas a los exámenes de: "Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación SIGECOM "Determinación de tarifas, emisión del consumo y control de títulos de crédito de teléfonos".		
1.	Aplique cedulas narrativas y comprobar el cumplimiento de las recomendaciones formuladas en los exámenes especiales de: "Desarrollo del Sistema de Gestión Comercial y Facturación SIGECOM "Determinación de tarifas, emisión del consumo y control de títulos de crédito de teléfonos".	PT1	Andrea González
	SUBCOMPONENTE: Determinación		
	OBJETIVO: Aplicar procedimientos sobre las áreas críticas de la Unidad de Determinación, y verificación de la funcionalidad de la estructura de control interno en los aspectos de mayor interés.		
2.	Verifique la funcionalidad y aplicación correcta de las formulas de cálculo conforme al pliego tarifario del servicio de agua potable (más 50% alcantarillado) del tercer trimestre del 2008; (considere una muestra) Verifique la adecuada funcionalidad y aplicación del	PT2	Andrea González



3.	pliegue tarifario en el sistema informático actual, utilizado para la determinación del valor a facturar por el concepto de los servicios de agua potable y alcantarillado del mes de noviembre del 2009,	PT3	Andrea González
4.	Verifique la funcionalidad y aplicación correcta de las formulas de cálculo conforme al pliegue tarifario en el sistema informático actual para ello seleccione una muestra de clientes de los servicios de telefonía; y, téngase en cuenta las consideraciones especiales y cargos establecidos sobre el valor facturado.	PT4	Andrea González
5.	Verifique el cumplimiento de los requerimientos legales del formato de las notificaciones; y, la autenticidad de las firmas de los notificadores, utilizadas como mecanismos de control de las actividades de notificación.	PT5	Andrea González
SUBCOMPONENTE: Facturación			
OBJETIVO: Verificar que se cumpla debidamente con el trámite utilizado para el control de la devolución de valores cobrados indebidamente, y del cálculo realizado para dicha devolución.			
6.	Realice un seguimiento al trámite emitido por concepto de la devolución de saldos a clientes por cobro indebido.	PT6	Andrea González
7.	Verifique el cálculo realizado para la devolución de valores por cobro indebido, en informes manuales.	PT7	Andrea González
SUBCOMPONENTE: Contabilidad			
OBJETIVO: Verificación de la funcionalidad adecuada de la estructura de control interno.			
8.	Revise los reportes de conciliación mensual de cartera del tercer trimestre del 2008 y reconcilie los saldos del mes de julio, de los servicios de agua potable y	PT8	Andrea González
		PT9	Andrea González



9.	telefonía del 2008. Analice antigüedad de saldos de cartera y la situación actual de provisión de cuentas incobrables.		
	SUBCOMPONENTE: Financiamiento de Deudas		
	OBJETIVO: Verificar la funcionalidad adecuada de la estructura de control interno.		
10.	Revise que el sistema de cálculo aplicado para la determinación del abono inicial de las facilidades de pago, se ejecute conforme a lo establecido por el Código Tributario y políticas internas (porcentaje del aporte inicial (30% y 50%).	PT10	Andrea González
11.	Verifique la aplicación de las tasas de interés conforme a la tasa referencial publicada por el Banco Central	PT11	Andrea González
	SUBCOMPONENTE: Recuperación		
	OBJETIVO: Verificar la funcionalidad adecuada de la estructura de control interno, conforme a las estipulaciones legales consagradas en el Código Tributario.		
12.	Realizar un seguimiento a los abonados con mora mayor a siete meses, considerando los datos de: el deudor, los plazos de morosidad, procesos y plazos del seguimiento de la causa, y resoluciones determinadas hasta la instancia final de la providencia.	PT12	Limitación en el alcance
13.	Revise que los formatos de los documentos que respaldan el cumplimiento del debido proceso sea adecuado, suficiente, claro y sencillo.		Andrea González
	SUBCOMPONENTE: Baja de Valores		
	OBJETIVO: Verificar que el cálculo realizado para la baja de valores sea adecuada; y, Verificar que la ley No 2007-89 haya sido aplicada conforme a las estipulaciones legales establecidas		



	para la baja de valores por concepto de condonación.		
14.	Verifique que el valor determinado para la baja por concepto del servicio de agua potable y alcantarillado sea correcto.	PT 13	Andrea González
15.	Verifique que la condonación (ley No 2007-89) ejecutada el 26 de noviembre del 2009, fue aplicada conforme a las estipulaciones de tiempos y montos establecidas para la baja de los títulos de crédito emitidos.	PT 14	Andrea González
	SUBCOMPONENTE: Archivo de documentos		
	OBJETIVO: Verificación de la funcionalidad adecuada de la estructura de control interno.		
16.	Realice un seguimiento al trámite emitido por concepto de la devolución de saldos a clientes por cobro indebido, para ver si cumplen debidamente con el trámite, e incluyen características tales como: número de copias, detalle de la transacción, exposición de valores, fecha y firmas de responsabilidad.	PT5	Andrea González
	Elaborado por : Andrea González Fecha: 15 de Agosto del 2009 Supervisado por: Ing. Manuel Vélez		



ANEXO No 15

PAPELES DE TRABAJO DE LA FASE DE EJECUCIÓN

Nombre de la Empresa:	ETAPA	PT1/EJ
Clase de Auditoría:	Examen especial	
Periodo:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008	
Papel de Trabajo:	Cédula narrativa del seguimiento de recomendaciones.	
Objetivo:	Revisar y comprobar el cumplimiento de las recomendaciones formuladas en los exámenes especiales referentes al desarrollo del SIGECOM; y de la Determinación, tarifas, emisión del consumo y control de títulos de crédito de teléfonos; ambos en el segmento que se señalan en el cuestionario siguiente.	
Componente:	Cartera de los Servicios Públicos	
Al Director de la Unidad de Proyectos Informáticos		
1. ¿Se dispone de un sistema de balanceo y conciliación de datos de salida? De disponerse indíquese el diseño del mecanismo de control diseñado para validar los totales de la cantidad de registros, valoración, facturación de registros y la generación de bolsas de rechazos en mediación y valoración.		
Se procedió a realizar una revisión del sistema de balanceo y conciliación de datos de salida desarrollado, verificándose que como acción correctiva se desarrolló un sistema de validación de datos por problemas o consultas reportadas a nivel de departamentos; y para la Unidad de Contabilidad se ejecuta un cruce de valores de las cuentas de ingresos procedentes de la prestación de servicios públicos de forma mensual.		
2. ¿Se han incorporado en el sistema los diversos modelos de pliego tarifario? De ser afirmativa la respuesta indique su inclusión en el segmento del sistema.		
Se revisó y constató que como acción correctiva son funcionales en el sistema aplicado para el cálculo, dicha acción recibe un monitoreo periódico por la Unidad de Micro medición, Facturación y Cartera Activa; y para el caso		



de telefonía el monitoreo se lo realiza de forma periódica por un sistema de puntuaciones.

Valor Agregado: Se dispone de inspectores que ejecutan la labor de control de los consumos registrados por los medidores en base a un sistema que prorratea el consumo del último semestre, mismo que es comparado por el programa informático con el consumo actual, el cual puede ser filtrado para conocimiento de todos aquellos medidores en los que se detectan problemas procedentes de errores de lectura, revisiones de volumen de medidor general, la no disponibilidad y cobro errado de alcantarillado entre otros casos.

Al Gerente General

3. ¿Se dispone de proyecto de reformas a las normas de la Ordenanza Municipal relacionadas con la Emisión del Servicio Telefónico? De ser afirmativa la respuesta indíquese en qué fase legal se encuentra.

Se procedió a la revisión de las reformas a la Ordenanza relacionadas con emisión de las telecomunicaciones; evidenciándose que conforme al certificado de discusión, se conoció, discutió y aprobó la ordenanza que regula el ejercicio de la titularidad de la I Municipalidad de Cuenca para la prestación del servicio público de telecomunicaciones, la cual fue publicada el 13 de agosto del 2007.

4. ¿Se ha ejecutado algún tipo de convenio con la I. Municipalidad para disponer la implementación de políticas y procedimientos para el intercambio de información y actualización de los catastros?

Se procedió a la revisión del sistema informático de la información catastral de clientes, y dentro de la información de los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado se disponía de un dominio con denominación de código catastral, el cual es ingresado con los datos que a la solicitud de la prestación del servicio se registre; sin embargo se indica que no existen convenios para el intercambio de información sistemático para dicho código.

Al Director de la Unidad de Proyectos Informáticos
Al Jefe de Facturación y Gerente de Comercialización



5. Indique, si el sistema de facturación permite actualizar y validar los datos entre las Unidades de Facturación y Gerencia de Comercialización. De ser afirmativa la respuesta solicite un reporte de la facturación y cruce dicha información con la que al respecto emita la Unidad de Facturación.

Se observó y revisó de que se dispone de un sistema integrado informático denominado SIGECOM, el cual está a disposición de todo el personal de la empresa; y en particular el programa Data Warehouse permite filtrar y obtener datos a nivel de las diferentes unidades que integran el personal de Comercialización; además se indica que dicha validación y actualización se encuentra funcional en el sistema informático actual, mismo que fue diseñado para suplir otro sistema que en ocasiones aun es utilizado para fines de revisión de información de clientes que por antigüedad considerada a aquellos anteriores al año 2000 .

6. ¿Se da mantenimiento a los procedimientos relativos a la contabilidad de de llamadas telefónicas a través de contadores y CDRs?. De ser afirmativa la respuesta indíquese el responsable, fechas, y actividades que implican dicha actividad.

Se observó y constató de que se dispone de un sistema de información integrado funcional para ETAPA., el cual parte de la disposición de un servidor central único que genera CDR y reporta cada 30 minutos la información para su procesamiento y valoración monetaria, útiles para la emisión de las planillas telefónicas.

El Departamento de Aseguramiento de Ingresos constituye la instancia encargada de verificar la valoración de CDRS de telefonía, agua y alcantarillado los cuales terminan con la conciliación realizada entre los CDR y los datos dados por la Unidad de Informática para el tratamiento de diferencias.

7. ¿Se ha diseñado mecanismos de interfaces e interacción del del sistema informático SIGECOM con los sistemas contables CG/IFS y con el Data Warehouse? De haberse ejecutado indique que departamentos disponen



de dicho enlace.
<p>Se procedió a realizar una entrevista y revisión del sistema y se constató la existencia de interfaces entre el sistema SIGECOM con el programa CG-IFS; y del SIGECOM con el programa Data Warehouse. En el primero de los casos el programa está diseñado para la Dirección Financiera y procesa un alto volumen de transacciones a diario; y, en el segundo caso su diseño es exclusivo del personal de comercialización y mediante formulas inherentes al programa informático realiza cálculos , que conjuntamente con la información catastral de clientes, consumos entre otros aspectos, son remitidos a manera de informes al SIGECOM, donde se publican los datos en forma global para el personal de la institución, de tal manera que la Unidad de Contabilidad los revisa únicamente a manera de consulta de datos, sin opción a alteración.</p>
8. ¿Se han incluido modelos de pliegue tarifario en el sistema de micro medición; y de determinación del valor de los servicios de agua potable, alcantarillado y telecomunicaciones? De ser afirmativa la respuesta indíquese el dominio en el sistema.
<p>Se procedió a realizar una revisión del sistema y se constató que los modelos de pliego tarifario si están incluidos en el sistema a partir del 29 de noviembre del 2004 para el caso del alcantarillado y agua potable; y del 25 de marzo del 2001 para el caso de telefonía; a ello es necesario agregar que dichos modelos no han sido objeto de cambio hasta septiembre del 2009, que comprende aun el periodo de ejecución del presente examen.</p>
Al Director de la Unidad de Proyectos Informáticos / Gerente de Comercialización
9. ¿Se han realizado modificaciones al formato del diseño de los títulos de crédito emitidos por mora en el consumo del servicio telefónico? De ser afirmativa la respuesta indíquese la fecha de ejecución y solicite un formulario impreso. Considere los requisitos promulgados por el Código Tributario y Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Nombres completos, números de cédula y direcciones exactas de los



contribuyentes

El Encargado de la Unidad de Recuperación indicó que hasta el año 2007 se emitieron títulos de crédito por concepto de servicio telefónico, sin embargo actualmente se emiten títulos de crédito por concepto de alcantarillado que implica convenios de construcción, matrices de agua, instalaciones domiciliarias; adicionalmente títulos por concepto de gestión ambiental, devolución de valores a contratistas; y por instalación de acometidas telefónicas. A ello se agrega que para fines de seguimiento de procesos de acción coactiva se considera la propia planilla de consumo como documento que asume dicha calidad al momento de incumplir el pago dentro de los plazos determinados por el Código Tributario. Finalmente se procedió a revisar el formato de las planillas emitidas en el año 2008 comprobándose de que títulos para verificar si dichos formatos cumplen con los requerimientos legales establecidos, constándose que se ha dado cumplimiento con los requisitos publicados en el Código Tributario, explícitamente en su artículo 150; y especialmente en lo relativo a nombres completos y números de cedula, en lo relativo a direcciones exactas de los contribuyentes se comprobó que se está trabajando permanentemente en el sistema informático además de que se realizan notificaciones también por concepto de requerimiento de actualización de datos a aquellos abonados que realizan traslado y re conexión de líneas telefónicas; inclusive dichas notificaciones se ejecutan de sobremanera para los clientes que disponen de servicio de agua potable y alcantarillado donde para ejecución de dicho trámite se procede a la comparación de datos del cliente con la relativa al propietario del predio. En lo que respecta al numeral 6 indicado en dicho artículo, el cual según el propio artículo no es causal de nulidad del título de crédito. Adicionalmente en los informes de proceso coactivo llevados en dicha instancia se refiere que los intereses y recargos de ley serán calculados y liquidados a la fecha del pago de la obligación tributaria.

A lo anterior es transigente agregar que los procesos de cálculo de intereses y demás recargos son calculados por personal descentralizado que se localiza



en el Centro de Multi servicios ETAPA, localizado en Gapal.

Los resultados antes indicados permiten otorgar un nivel de seguridad alto al cumplimiento de la recomendación que sobre la aseveración que sobre el formato de los títulos de crédito se emitió en el Examen Especial a la Determinación de Tarifas, Emisión del consumo y Control de Títulos de Crédito de Teléfonos; y se recomienda que se dé un mantenimiento al funcionamiento regular sobre la emisión de dichos títulos relacionado con nombres completos, números de cédula y direcciones exactas de los contribuyentes).

10. ¿Se dispone de un instructivo para regular los procedimientos y secuencia del proceso de cobranza? De ser afirmativa la respuesta indíquese si dicho instructivo determina número de personal, funciones y responsabilidades individuales.

Se procedió a realizar una revisión de los formatos de procesos para el control de actividades diseñados, y se constató que existe el diseño de macro procesos, procesos y subprocesos diseñados para la Unidad de Recuperación y además de que dicho diseño responde a flujo gramas que describen los procedimientos de notificaciones y coactivas. En relación con la delimitación de las funciones y responsabilidades del personal del área de cobranzas de cartera vencida se constató de que se encuentra en proceso el diseño de un instructivo para la delimitación de dichas actividades, dado que dicha actividad constituyó una recomendación dada por la Contraloría General del Estado en informe aun no publicado por el mismo; ante tal situación es menester indicar que dicha Unidad fue constituida a mediados del mes de Julio del 2008.

Al Gerente de Comercialización

11. ¿Se han ejecutado algún tipo de convenio y/o acuerdo con los representantes legales de los locutorios para la cancelación de pagos? De ser afirmativa la respuesta indíquese ¿Qué acuerdos se han realizado; el tiempo concedido, y/u otras consideraciones adicionales?

Se procedió a realizar una entrevista al funcionario que dirige la Unidad de Facturación y Cartera Activa, quien indicó que si se ejecutaron convenios



<p>elaborados a manera de contratos de reventa de telefonía pública sin exclusividad, pero los mismos se han ido cerrando hasta mediados de mayo del 2009; sin embargo la mayoría de los mismos fueron cerrados en el año 2008. Los contratos se utilizaban a manera de garantías.</p>
<p>12. ¿Se ha realizado estructuraciones para la homologación del software disponible para el sistema de facturación? De ser afirmativa la respuesta indíquese el cumplimiento dado con los puntos de recaudación de ETAPA.</p>
<p>Se procedió a realizar una entrevista al funcionario que dirige la Unidad de Facturación y Cartera Activa ,quien indicó que el sistema es integral para la empresa y guarda los requerimientos para el cruce de información con los diferentes puntos de facturación que dispone la empresa; los equipos para el caso disponibles en cada punto de recaudación se sujeta a monitoreo periódico por el personal de informática; y según se indicó en la Dirección de Informática la mayoría de los requerimientos procede de dichos puntos, dado que ellos constituyen punto prioritario de atención puesto que se vincula con la satisfacción del cliente. El monitoreo que se realiza a dichos sistemas se reporta en el Plan Operativo Anual de dicho departamento bajo la denominación de monitoreo de servicios.</p>
<p>El Director de Informática</p>
<p>13. ¿Se encuentran actualizadas las tarifas telefónicas, especialmente de las provenientes de llamadas de larga Distancia Regional y Nacional de la Categoría B en la Página Web de ETAPA?</p>
<p>Se procedió a la revisión de la publicación del pliego tarifario en la página web de ETAPA, y se constató que hasta el 18 de octubre del 2009 no se realizó publicación del pliego tarifario telefónico provenientes de llamadas de larga distancia Regional y Nacional; de ahí que únicamente se evidencia el pliego tarifario de telefonía local para las categorías A,B y C; estos últimos con fecha del 25 de marzo del 2001; a partir de dicha fecha no se ha realizado modificación tarifaria de magnitud, ni en la fórmula de cálculo.</p>



14. ¿Se dispone de una base de datos actualizada de los clientes en lo que respecta a nombres completos, números de cedula y direcciones exactas de los contribuyentes? (evite la anulación de los títulos de crédito a su cobro)

Se procedió a realizar una revisión de la base de datos de clientes, y se evidenció que dicha base es única y se encuentra en periodo continuo de depuración y validación de la información catastral, como consecuencia de ello permite garantizar calidad de la información. El proceso de validación está a cargo de un funcionario, quien es responsable de la depuración de la base de datos.

Al Director Financiero y Director de Informática

15. ¿Se ha procedido a corregir los errores del diseño de los procedimientos para el registro y supervisión del registro contable(a través de sistemas de información computarizado de la información relacionada con la emisión y recaudación del servicio telefónico)?. De haberse ejecutado indíquese el reporte que indica dicho cumplimiento; o a falta de este la fecha y el responsable.

Se procedió a realizar una revisión del procesamiento de la información, y se evidenció que el proceso de registro de transacciones relativos a ingresos se procesan en el sistema de forma descentralizada en los diferentes departamentos; y, las actividades que ejecuta el personal de contabilidad responde a control de transacciones, en su parte de cumplimiento legal, valuación matemática y demás requisitos documentales de carácter interno. Para efecto de análisis de dicho control se refiere como ejemplo de que como respuesta a dicho control se dispone de un sistema depositario inherente al mismo sistema, el cual detecta y reporta errores en manera de logs, estos errores necesitan ser corregidos para pasar a los registros, caso contrario no se transfieren por el sistema a los registros maestros.

16. ¿Se ha emitido un plan de trabajo que considere la conciliación del saldo de cuentas por cobrar del servicio de telecomunicaciones (Depto. Contabilidad) con el saldo de Recuperación de Cartera y su depuración



(énfasis en las cuentas incobrables y las cuentas con riesgo en la recaudación, con el fin de contar con un saldo que refleje la realidad)? (Intervienen Gerencia de Telecomunicaciones y Comercial)	
Se ha procedido a realizar una revisión del plan de trabajo del Departamento de Informática y se constató que como parte de las actividades programadas se incluye la minería de datos de cartera vencida, la cual según lo indicaron los funcionarios encargados de realizar la conciliación de cartera se realiza al termino de cada mes, entre los primeros días del mes siguiente. Adicionalmente se procedió a realizar una reconciliación de cartera como prueba sustantiva que se evidencia en el papel de trabajo No 6	
Al Director Financiero:	
17. ¿Se ha designado algún funcionario como responsable del control y monitoreo de la información y reportes del sistema Millenium y su confrontación con los valores recaudados y registrados en la AS-400?. De haberse designado, refiera el funcionario encargado y el informe que sobre dichas inconsistencias presente.	
Se ha procedido a realizar una entrevista y constatación de actividades indicadas en la presente pregunta, y se comprobó de que existe un funcionario responsable del control integral y monitoreo de los datos que fluyen en el sistema informático; y particularizando en la funcionalidad de cada programa disponible en la empresa.	
MARCAS:	
ETR Entrevista Constatación	R : Revisión * Comprobación /
OBSERVACIÓN:	
No se encuentran publicadas en la página web de ETAPA el pliego tarifario telefónico provenientes de llamadas de larga distancia Regional y Nacional.	
CONCLUSIÓN:	
El Director de Informática, debe publicar en la página web de ETAPA el pliego tarifario telefónico proveniente de llamadas de larga distancia Regional y	



Nacional, para dar cumplimiento cabal a las recomendaciones que en los exámenes especiales se emiten.
Elaborado por : Andrea González
Fecha: Del 25 de Agosto al 20 de Septiembre del 2009.
Supervisado por: Ing. Manuel Vélez

Empresa Auditada:	ETAPA								
Clase de Auditoría:	Examen especial								
Período:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008								
Papel de Trabajo	Cedula sustantiva del cálculo realizado para la determinación del valor del servicio de agua potable y alcantarillado.								
Objetivo:	Verificar la adecuada funcionalidad y aplicación del pliege tarifario en el sistema informático, utilizado para la determinación del valor a facturar por el concepto de los servicios de agua potable y alcantarillado (meses de julio a septiembre del 2008).								
Componente:	Cartera de los servicios públicos								
CODIGO /CLIENTES	TARIFA	CONSMT3	VALOR AGP	VALOR ALCANTARIL	TOTAL AGUA + ALCANTADO	RECALCULO DE AGUA	RECALCULO TOTAL AGUA Y ALC	DIFERENCIA	
A0002673	RESIDENCIAL	19	5,5	2,75	8,25	5,5	8,25	0,00	@
A0003148	ESPECIAL	5	7,5	3,75	11,25	7,5	11,25	0,00	@
A0003612	RESIDENCIAL	19	5,5	2,75	8,25	5,5	8,25	0,00	@
A0003994	RESIDENCIAL	18	5,3	2,65	7,95	5,3	7,95	0,00	@
A0004122	RESIDENCIAL	2	2,1	1,05	3,15	2,1	3,15	0,00	@
A0004278	RESIDENCIAL	27	8,14	4,07	12,21	8,135	12,20	0,01	@
A0004300	RESIDENCIAL	34	10,28	5,14	15,42	10,27	15,41	0,01	@
A0004515	RESIDENCIAL	18	5,3	2,65	7,95	5,3	7,95	0,00	@



A0004566	RESIDENCIAL	92	43,9	21,95	65,85	43,9	65,85	0,00	@
A0005131	RESIDENCIAL	16	4,9	2,45	7,35	4,9	7,35	0,00	@
A0005239	RESIDENCIAL	33	9,97	4,99	14,96	9,965	14,95	0,01	@
A0011084	RESIDENCIAL	53	20,55	10,28	30,83	20,55	30,83	0,00	@
A0011370	RESIDENCIAL	3	2,3	1,15	3,45	2,3	3,45	0,00	@
A0022569	CO AP:CONSUMO COMERCIAL	21	18.7	9.35	28.05	18.7	28.05	0.68	E

VALOR PROMEDIO FACTURADO: 21.49	
ERROR TOLERABLE EN %: 6	
ERROR DETECTADO EN %: 0.09	
EQUIVALENCIA DEL ERROR DET EN VALOR ABSOLUTO: 0.02 USD	
MARCAS: @ Calculado y verificado los valores emitidos por consumo del servicio público	
ABREVIATURA: E= Error	
PROCEDIMIENTOS: La unidad de Determinación, dispone de un registro electrónico de todos los clientes, con el detalle del consumo de los últimos seis meses, para efectos de controlar el volumen de los metros cúbicos consumidos; a la par la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de deudas ejecuta un procedimiento permanente de depuración de la información de los clientes, para efectos de actualizar su información catastral.	
OBSERVACIÓN: El cálculo de la determinación del consumo de agua potable y alcantarillado de un cliente, de código A0022569, presenta una diferencia en el valor de facturación en 0,68 ctvs. USD. El error representa el 0.5%, del total de la muestra observada.	
COMENTARIO: Se verificó que la determinación del valor a cobrar por efectos del consumo de agua potable y alcantarillado se realiza adecuadamente, y sus resultados presentan un margen de error de 0.02USD, por efectos del redondeo, y por diferencia en el valor calculado un error del 0.5%, con un valor de 0.68ctvs USD. La muestra fue tomada para ofrecer un nivel de seguridad del 95%.	
CONCLUSIÓN: La Unidad de Determinación, y la de Facturación continúen con el proceso de depuración de la información catastral, y control del registro de los	



metros de consumo.
El error detectado no es significativo.

ELABORADO POR: Andrea González
FECHA: Del 10 de octubre del 2009
SUPERVISADO POR: Ing. com. Manuel Vélez

Empresa Auditada:		ETAPA										PT3/EJ				
Clase de Auditoría:		Examen Especial														
Período:		Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008														
Papel de Trabajo		Cedula sustantiva del cálculo realizado para la determinación del valor del servicio de agua potable y alcantarillado en el sistema informático nuevo, creado en sustitución del aplicado hasta el mes de septiembre del 2008														
Objetivo:		Verificar la adecuada funcionalidad y aplicación del pliegue tarifario en el sistema informático actual, utilizado para la determinación del valor a facturar por el concepto de los servicios de agua potable y alcantarillado del mes de noviembre del 2009.														
		Datos del archivo digital de D. Informática								RECALCULO						
Periodo de Consumo	No Cliente	TARIFA		CONS MT ³	Valor Ag Pot	Valor Alcantarillado	Descuento por 3ra edad	Recargos (intereses mora)	Remanente en el consumo	Total Facturado	AGUA	AGUA Y ALC	AGUA, ALC , DESC,RECARGO	DIFERENCIA		OBSERVACIONES
Nov -09	A000 6081	2003	Residencia	8	3,3	1,65				4,95	3,30	4,95		0,00	@	
Nov -09	A000 6487	2003	Residencia	104	53,7	26,85				80,55	53,70	80,55		0,00	@	
Nov -09	A001 0532	2003	Residencia	20	5,7	2,85		0,45		8,55	6,00	9,00		0,00	@	
Nov -09	A001 0936	2004	Comercial	40	32	0				48	32,00	48,00		0,00	@	
Nov -09	A001 2551	2003	Residencia	3	2,3	1,15				3,45	2,30	3,45		0,00	@	
Nov -09	A001 2956	2004	Comercial	3	6,1	0				9,15	6,10	9,15		0,00	@	
Nov -09	A004 0298	2003	Residencia	21	6,31	3,16				9,47	6,31	9,46		0,01	@	



Nov-09	A0040707	2003	Residencia	644	195,3	97,66			324,00	322,11	194,10	291,15	30,96	E	Error en la lectura del medidor general, hay un remanente en la lectura y valor cobrado en 30,96 USD, sus lecturas van de 324-324
SUMA TOTAL							1822								
VALOR PRIMEDIO DE EMISIONES							18,2								
Error tolerable expresado en porcentaje:							0,11								
Error tolerable expresado en valor monetario							0,02 USD								
MARCAS: @: Calculado y verificado los valores emitidos por consumo del servicio público															
ABREVIATURA: E: Error															
PROCEDIMIENTOS: Como mecanismo de control, se cuenta con un registro que reporta todos aquellos medidores cuyo volumen promedio del último semestre difiera considerablemente de la lectura obtenida en el último mes. Esta operación es ejecutada por el sistema informático y supervisada por el personal.															
POLITICAS: Los clientes que registran un consumo de o m3 registran un cálculo equivalente al cargo básico menos el descuento al cargo fijo. Los clientes están sujetos a un proceso constante de actualización de datos; ello para establecer la categoría a la que se realizará el cálculo, dichos avisos los suelen realizar el personal lector de los consumos, o en su caso a petición del cliente. Descuento por tercera edad 3\$, 2 en el consumo de agua potable, y 1\$ en el consumo de alcantarillado. Los consumidores que dispongan de la tarifa de construcción, pagará a su reciente															



instalación únicamente por su cargo variable, sin contar con el cargo básico.
Si de la revisión del volumen de medidores generales, se detectare un remanente, se procede a la devolución sin considerar el cargo básico por la disponibilidad del servicio para aquellos clientes cuyo consumo supere los 60m³ aproximadamente.

OTRAS CONSIDERACIONES DEL PAPEL DE TRABAJO:

Los errores que se presentan por lecturas

COMENTARIO:

Se detectó un error en la lectura del medidor general, mismo que representa el 1%, del total de los datos revisados, sin embargo se conoce que la empresa toma la iniciativa de revisar la lectura en metros cúbicos del último mes, con aquella que en promedio arroja el sistema informático, además los trámites que ingresan para reclamos de devolución de valores en aproximadamente el 30% de los casos corresponden a revisiones del medidor general.

CONCLUSIÓN:

El jefe de la Unidad de Determinación en coordinación con el jefe de la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de Deudas, deberán efectuar la corrección del valor referido, sin embargo no tiene mayor afectación en los datos revisados, dado que los trámites de mayor gestión corresponden a devolución y/o baja de valores por concepto de revisión del medidor general.

Elaborado por: Andrea González

Fecha: 14 de octubre del 2010

Supervisado por: CPA. Pedro Rodríguez

Empresa Auditada:	ETAPA	PT4/EJ
Clase de Auditoría:	Examen Especial	
Período:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008	
Papel de Trabajo	Cedula sustantiva del cálculo realizado para la determinación del valor del servicio de telefonía.	



Objetivo:		Verificar la adecuada funcionalidad y aplicación del pliego tarifario telefónico en el sistema informático, para la facturación del mes de septiembre del 2009, dado que rubros como el ICE, han sido eliminados del cálculo.										
Componente:		Cartera de los Servicios Públicos										
TELEFONO	CODINS	CATEGORIA	CLIENTE	CONSUMO DE	MINUTOS LOCAL	VALOR LOCAL		Costo Factura	Otros Cargos	Tasa Parques y Jardines	TOTAL	
2810002	T0014253	2	1	Sep-09	39,3	0,08	@	0,02	0	0,45	2,79	@
2810012	T0030390	2	2	Sep-09	92,8	0,19	@	0,02	0	0,45	2,91	@
2810018	T0030396	2	3	Sep-09	343,57	2,06	@	0,02	0,51	0,45	6,25	@
2810019	T0137304	2	4	Sep-09	193,68	0,39	@	0,02	0	0,45	3,14	@
2810035	T0030413	2	5	Sep-09	53,48	0,11	@	0,02	0	0,45	2,82	@
2810036	T0030414	2	6	Sep-09	232,3	1,39	@	0,02	0,51	0,45	4,83	@
2810047	T0030425	2	7	Sep-09	51,03	0,1	@	0,02	0,25	0,45	3,06	@
2810055	T0030432	2	8	Sep-09	25,23	0,05	@	0,02	0	0,45	2,76	@
2810066	T0030442	3	9	Sep-09	215,35	4,74	@	0,02	0,51	1,68	18,77	@
2810120	T0030495	3	18	Sep-09	412,85	9,08	@	0,02	0,51	1,68	23,63	@
2810127	T0030502	2	19	Sep-09	486,28	2,92	@	0,02	0,51	0,45	8,11	@
2810128	T0030503	2	20	Sep-09	385,9	2,32	@	0,02	0	0,45	5,97	@
2810132	T0030507	2	21	Sep-09	124,7	0,25	@	0,02	0,51	0,45	3,55	@
2810136	T0081329	2	22	Sep-09	1,95	0,01	@	0,02	0,25	0,45	2,99	@
2810280	T0030647	2	47	Sep-09	570,93	4	@	0,02	0,51	0,45	10,35	@
MARCAS: @ Calculado y verificado los valores emitidos por el consumo del servicio público.												
VALOR PROMEDIO FACTURADO: 7,7371												
ERROR TOLERABLE EN %: 6												
ERROR TOLERABLE EN USD: 0.02												
ERROR DETECTADO EN % 0.26, en 22 casos, todos ellos se debieron únicamente por efectos del redondeo, ejecutado por el sistema informático.												
Consideraciones del papel de trabajo: Se aceptó un margen de error de 0,02 USD, dado que el sistema informático de la empresa examinada, procede a ejecutar los cálculos únicamente con dos dígitos de decimales.												



Elaborado por : Andrea González

Fecha: Del 28 de Septiembre del 2009.

Supervisado por: Ing. Manuel Vélez

Nombre de la Empresa:	ETAPA	PT5/EJ
Clase de Auditoria:	Examen Especial	
Periodo:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008	
Papel de Trabajo:	Cedula analítica del cumplimiento de los requerimientos legales, y de los requerimientos de control instaurados en las notificaciones.	
Objetivo:	Verificar el cumplimiento de los requerimientos legales del formato de las notificaciones; y, la autenticidad de las firmas de los notificadores, utilizadas como mecanismos de control de las actividades de notificación.	
Componente:	Cartera de los Servicios Públicos	

Se procedió a revisar el formato de las notificaciones ejecutadas , como parte del proceso de seguimiento de recomendaciones dadas en el examen “Determinación de tarifas, emisión del consumo y control de títulos de crédito de teléfonos ”, de dicho proceso se constató que se cumple con las indicaciones del artículo 106, en persona y por boleta, en las formas que señala los artículos 108 y 109; sin embargo se evidenció en razón de una muestra equivalente al 80% de la población total de las notificaciones de pagos pendientes realizadas durante los meses de octubre a diciembre del 2008 cumplieron con las indicaciones de tiempo pendiente, capital, intereses y fecha de pago limite, sin embargo se evidenció que el 8% de dichas notificaciones, mismas que en términos absolutos corresponden a 3 ejemplares de una muestra de 35 entregadas en dicho periodo presentan diferencia en las rubricas de los notificadores, tal evidencia se dispone en los papeles de trabajo del auditor, sin embargo se indica como ejemplos de dicha evidencia las notificaciones No 255783 versus la No 256155; la No 255783 con la



No 2832341; y, la No 255921 con la 2871952, todas ellas realizadas por una misma persona . Esta situación se presentó debido a que las mismas son entregadas por los notificadores a la Unidad de Recuperación de la Unidad de Cartera Activa y en cumplimiento del tramite a seguirse son remitidos a la instancia de Acción Coactiva para la continuación de dicho proceso; esto ha generado de que se presenten problemas en el control y su monitoreo de dichas actividades. Ante tales resultados es necesario que se establezcan medidas de control sobre las notificaciones que los notificadores realizan.

Para fines de completar la cédula se procedió a entrevistar a un notificador quien indicó que para fines de respaldar la acción coactiva, y dar fiel cumplimiento del seguimiento legal determinado en el Código Tributario se procede a la entrega de una notificación en persona, y de no localizarse se procede a la presentación de hasta 3 veces en días seguidos, posterior a ello y en el caso de no localizarse al abonado se procede a la notificación vía boleta; para la realización de dicha actividad se trabaja con un mapa de sectorización urbano y rural diseñado conforme el domicilio del cliente o en su efecto conforme a la clave catastral municipal; sin embargo cabe indicar que esta ultima al momento de la búsqueda presenta fallos de datos en un 50% y se obtienen de la consulta realizada en el Municipio, no obstante de las búsquedas domiciliarias ejecutadas se ha logrado dar cumplimiento de la entrega de dicho trámite en un 80%.

MARCAS:

RD: Revisión documental

ETR: Entrevista

OBSERVACIÓN:

La rúbrica realizada por algunos notificadores presenta diferencias de emisión por lo que se requiere intensificar el control sobre las notificaciones.

No hay actualización de la clave catastral municipal (consideración ya realizada en el examen especial de la Determinación, tarifas, emisión del consumo y control de títulos de crédito de teléfonos.

CONCLUSIÓN:

El Director Financiero, programe actividades de control, sobre las notificaciones que realicen los notificadores.

El Gerente General ejecute convenios con la I. Municipalidad de Cuenca, a fin de



disponer de interfaces, que permitan conocer la clave catastral municipal de los clientes de ETAPA.

Elaborado por : Andrea González

Fecha: Del 28 de Septiembre del 2009.

Supervisado por: Ing. Manuel Vélez



Empresa	ETAPA	PT6/EJ
Auditada:	Examen Especial	
Clase de Auditoria	Cedula Descriptiva del trámite utilizado para la gestión de la devolución de valores por cobro indebido.	
Papel de Trabajo	Realizar un seguimiento al trámite realizado por concepto de la devolución de saldos a clientes por cobro indebido.	
Objetivo:	Realizar un seguimiento al trámite realizado por concepto de la devolución de saldos a clientes por cobro indebido.	
Componente:	Cartera de los Servicios Públicos	

	Factura				Nota de Crédito				Informe de devolución							Contabilidad			Orden de Trabajo		Cheque					
CLIENTE	Fecha/Consumo	Valor emitido	Detalle	Copias	Fecha/emisión	Valor	Detalle		Fecha/inicio trámite	Fecha/Informe	Detalle	Firmas/responsabil	Valor re facturación	No asentado	Fecha/registro	Valor		Fecha/Ofreimiento	Detalle	Fecha/emisión	No	Valor	Firmas/responsabil			
MD	01/05/2008	20,05	si	3	01/08/2008	14,24	Promedio irreal	VD	31/07/2008	07/08/2008	si	Si	VD	14,24	99	22/08/2008	14,24	C	01/08/2008	si	22/08/2008	30785	14,24	Incom	VD	
		0					Predio deshabitado	VD					VD				C					30788	2,7	Incom	VD	
JN	01/06/2008	5,25	si	3	01/08/2008	2,7	Promedio Irreal	VD	23/07/2008	05/08/2008	si	Si	VD	-2,7	99	22/08/2008	2,7	C	24/07/2008	si					VD	
							Predio deshabitado	VD					VD	0	99	22/08/2008		C							VD	
JC	01/02/2008	14,562	si	3	01/08/2008	6,45	Promedio Irreal	VD	12/08/2008	25/07/2008	si	Si	VD		87	23/09/2008	6,45	C	13/08/2008	si	24/09/2008	30922	6,45	Incom	VD	
	01/04/2008	7,05						VD					VD		87	23/09/2008		C							VD	
LC	01/06/2008	14,032	si	3	01/09/2008	10,45	Promedio Irreal	VD	25/07/2008	08/09/2008	si	Si	VD		87	23/09/2008	10,45	C	28/07/2008	si	24/09/2008	30929	10,45	Incom	VD	
ML	01/05/2008	9,3624	si	3	01/08/2008	10,45	Sin alcantarillado	VD	12/08/2008	25/08/2008	si	si	VD		87	23/09/2008	10,45	C	13/08/2008	si	24/09/2008	30924	10,45	Incom	VD	
	01/06/2008	22,05						VD					VD		87	23/09/2008		C							VD	
BM	01/06/2008	3,15	si	3	01/09/2008	3	Sin alcantarillado	VD	20/08/2008	01/09/2008	si	si	VD		87	23/09/2008	3	C	21/08/2008	si	24/09/2008	30928	3	Incom	VD	
	01/07/2008	5,85						VD					VD		87	23/09/2008		C							VD	
	01/04/2008	2,55						VD					VD		87	23/09/2008		C							VD	
	01/05/2008	2,55						VD					VD		87	23/09/2008		C							VD	
	01/06/2008	27,435						VD					VD		87	23/09/2008		C							VD	
	01/07/2008	18,845						VD					VD		87	23/09/2008		C							VD	
MQ	01/06/2008	24,975	si	3	01/08/2008	20,33	Error lectura	VD	25/08/2008	28/08/2008	si	si	VD		87	23/09/2008	20,33	C	#####	si	24/09/2008	30923	20,33	Incom	VD	
JR	01/10/2007	63,225	si	3	01/08/2008	511,5	Promedios Irreales	VD	12/08/2008	25/08/2008	si	si	VD		87	23/09/2008	511,5	C	13/08/2008	si	24/09/2008	30930	511,5	Incom	VD	
	01/11/2007	64,8						VD					VD		87	23/09/2008		C							VD	
	01/12/2007	72,675						VD					VD		87	23/09/2008		C							VD	
	01/01/2008	67,95						VD					VD		87	23/09/2008		C							VD	
	01/02/2008	75,825						VD					VD		87	23/09/2008		C							VD	
	01/03/2008	63,225						VD					VD		87	23/09/2008		C							VD	
	01/04/2008	60,075						VD					VD		87	23/09/2008		C							VD	
ANDREA GONZALEZ / 2010		40,65						VD					VD		87	23/09/2008		C							388	VD
	01/06/2008	40,65						VD					VD		87	23/09/2008		C								VD

**MARCAS:**

VD: Verificación de documentos

C: Cotejar valores con la nota de crédito, cheque, e informe de devolución.

POLÍTICAS Y PRÁCTICAS:

- El trámite para la devolución de valores cobrados indebidamente iniciará con el reporte que al respecto emita el cliente para la devolución por un periodo no mayor de 3 años.
- La fecha de ofrecimiento de solución del trámite se resolverá conforme a los criterios de: disponibilidad del personal, volumen de operaciones que por concepto de reclamos se presenten. y por bloques de clientes para la emisión de las respectivas actas y contabilización.
- Constituirán razones para el trámite los relativos a: error de lectura, promedios irreales, falta de alcantarillado, revisión de volumen, cargos indebidos, predio deshabitado, error en actualización de datos, entre los esenciales.
- El trámite requerirá de la presentación de las facturas relativas a los meses que se reclame, o en su caso de la solicitud al Departamento de Facturación y Cartera Activa que realice el seguimiento con los datos que remita el sistema.
- La disposición de las notas de crédito corresponderá para efectos de control conservarla para: el Depto. de Facturación y Cartera Activa, Contabilidad, Gerencia, Unidad de Contabilidad y Archivo; y finalmente el original para el cliente.

CONSIDERACIONES DEL PAPEL DE TRABAJO:

- El detalle incluye valores relativos a costos (corte, re conexión, materiales), recargos, IVA, y valor de consumo de agua potable y alcantarillado, para el caso de las facturas; descripción del concepto, valor , copias y firmas para el caso de las notas de



crédito; fechas, detalle, firmas, valor de re facturación, para el caso del informe de devolución; número de asiento, valor monetario, auxiliares de la cuenta de los clientes que van a recibir la devolución de valores por cobro 390indebido, firmas del tesorero, contador general y auxiliar; y en el caso del cheque, el valor, rúbrica del pagador, fecha de emisión.

- La columna de tarifa, indica el detalle de la categoría que el documento de respaldo contiene.

OBSERVACIONES:

El trámite del Cliente RP no dispone de los documentos de respaldo que respalden su seguimiento.

No se ha referido el número de cheque de 4 clientes, mismos que disponen del visto bueno de emisión y cobro.

El número de notas de crédito indicadas se hallaron en la Unidad de Contabilidad y Documentación en su totalidad.

CONCLUSIÓN:

El Director Financiero, deberá velar porque el trámite elaborado para efectos de control sea archivado respectivamente, en cada una de las áreas responsables que intervienen en el proceso de devolución de valores cobrados indebidamente a los clientes.

Elaborado por: Andrea González

Fecha: Del 1 al 8 de octubre del 2009

Supervisado por: Ing. Manuel Vélez



Empresa Auditada:			ETAPA																				PT7/EJ					
Clase de auditoría:			Examen																									
Papel de Trabajo			Especial																									
Objetivo:			Cedula sustantiva del cálculo realizado para la devolución de valores por cobro indebido.																									
Objetivo:			Verificar el cálculo realizado para la devolución de valores por cobro indebido, en informes manuales																									
Componente:			Cartera de los Servicios Públicos																									
DETALLE DE LA FACTURA (F)									DIFERENCIA EN REFACTURACIÓN (RF)								RECALCULO DE LA DETERMINACION DEL VALOR DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (REC)								Valor devuelto según Contabilidad			
No	CLIENTE	FECHA	Lect. Anterior	Lect. Actual	Consumo	Valor Agua	V. Alcantarillado	TOTAL	Lect. Anterior	Lect. Actual		Consumo	Valor Agua	V Alcantarillado	TOTAL	AGUA	TOTAL 1	DIFER		AGUA	TOTAL 2			= F-RF				
26	MA	Mar-08	1	1	0	4	2	6	1	1	0	0	4	0	4	4	6,00	0,00	&	4	4	0	&					
		Abr-08	1	10	9	10,3	5,15	15,45	1	10	0	9	10,3	0	10,3	10,3	15,45	0,00	&	10,3	10,3	0	&					
						14,3	7,15	21,45					14,3	0	14,3	4	21,45	0,00	&		14,3	0	&	7,15	7,15	7,15	&	
27	RB	Abr-08	1029	1029	26	22,1	11,1	33,2	1029	1029	0	0	4	2	6	22,2	33,30	-0,15	&	4	6	0	&					
		May-08	1029	1029	24	20,8	10,4	31,20	1029	1029	0	0	4	2	6	20,8	31,20	0,00	&	4	6	0	&					
						42,9	21,5	64,35					8	4	12		64,50	-0,15			12	0		52,4	52,50	52,4	E	
28	BC	Jun-08	817	817	23	6,92	3,46	10,38	817	817	0	0	1,7	0,85	2,55	6,92	10,37	0,01	&	1,7	2,55	0	&	7,83	7,82	7,83	&	
29	JC	May-08	1	1	0	1,7	0,85	2,55	1	1	0	0	1,7	0	1,7	1,70	2,55	0,00	&	1,7	1,7	0	&					
		Jun-08	1	63	62	26,4	13,2	39,6	1	63	0	62	26,4	0	26,4	26,40	39,60	0,00	&	26,4	26,4	0	&					
						28,1	14,05	42,15					28,1		28,1	1,7	42,15		&		28,1	0	&	14,1	14,05	14,05	&	
30	MC	Jun-08	109	145	36	10,89	5,45	16,34	109	145	0	36	10,9		10,9	10,88	16,32	0,02	&	10,9	10,88	0	&	5,45	5,44	5,45	&	
																			&				&					
31	MG	Mar-08	4733	4778	45	13,35	6,675	20,025	4778	4778	0	0	0,2	0,1	0,3	13,35	20,03	0,00	&	0,2	0,3	0	&					
		Abr-08	4795	4847	52	17,9	8,95	26,85	4847	4847	0	0	0,2	0,1	0,3	17,90	26,85	0,00	&	0,2	0,3	0	&					
						31,25	15,63	46,88					0,4	0,2	0,6		46,88		&		0,6	0	&	46,28	46,28	46,28	&	
																			&				&					



33	VO	Abr-08	84	98	14	13,8	6,9	20,70	84	93	5	9	5,8	2,9	8,7	13,8	20,70	0,00	&	10,3	15,45	-7	E	12	5,25	12	&

Marcas: "& Calculado

Abreviatura: E: error

PRACTICA:

- Esta transacción es ejecutada por el sistema de datos anterior y los informes se realizan de forma manual.
- Los clientes a quienes se les reporte error de lectura se les procede a la re facturación para efectos de realizar la devolución.
- Los clientes están sujetos a un proceso constante de actualización de datos; ello para establecer la categoría a la que se realizará el cálculo, dichos avisos los suelen realizar el personal lector de los consumos, o en su caso a petición del cliente.

POLITICAS:

- Los clientes que reporten volumen de consumo irreales, tendrán una re facturación incluyendo el cargo básico por la disponibilidad del servicio, salvo aquellos que tengan locales o predios deshabitados, en tal caso se aplicará el cargo básico menos el descuento, esto es aplicable para la categoría residencia, sin embargo para la categoría comercial y de construcción no se aplica ningún descuento.
- Los clientes que no posean el servicio de alcantarillado tienen una re facturación únicamente por el consumo de agua.
- Los errores de lectura generados en unidades secundarias, es causal para re facturación sin considerar el cargo básico.
- Si de la revisión del volumen de medidores generales, se detectare un remanente, se procede a la devolución sin considerar el cargo básico por la disponibilidad del servicio para aquellos clientes cuyo consumo supere los 60m³ aproximadamente.
- Si el error se causare por determinación de promedios irreales, y el consumo del cliente fuese de 0 m³, se emitirá una nueva factura con un valor básico de 0.2 USD por el consumo de agua, devolviendo inclusive el cargo básico por la disponibilidad del



servicio.

- Los clientes a quienes luego de efectuada la inspección se detectaren errores en actualización de datos, se ejecutará la re facturación con la categoría que el inspector haya encontrado y verificado.
- Los clientes que registren en el sistema casas cerradas pagarán, el valor de consumo por el cargo variable más el cargo fijo por disponibilidad del servicio menos el descuento, el valor de metros cúbicos suele ser cero, sin embargo a falta de notificación a tiempo se procederá a prorratear el valor de metros cúbicos consumidos por seis meses; para tal efecto se procede al trámite de devolución de valores por cobro indebido.

OBSERVACIONES:

Se evidenció error en el cálculo de la re facturación del cliente VO No 33 con un valor de 6,75 USD; y que producto de la des calibración del sistema informático en la facturación del cliente JR No 58 que alternó 2.5 USD, y 3 USD de la relación dada entre el valor facturado, valor re calculado y valor devuelto, sin embargo dicha situación se reportó como corregida en el sistema informático; sin embargo igual situación se presentó con el cliente 56 PP, quien registró una diferencia de 0,3 USD; y, 0,73 USD; es así que de una población de 59 clientes, el 3.38%, equivalente a 3 clientes presentaron errores en el cálculo; de los cuales 1 correspondió a error en calculo y los 2 de errores del sistema por des calibración de la información.

CONCLUSIÓN:

El Director de Informática, deberá realizar las correcciones respectivas en el sistema informático, para controlar las des calibraciones del sistema informático, no vulneren la integridad de la información.

Elaborado por: Andrea González



Fecha: Del 14 de octubre del 2009

Supervisado por: Ing. Manuel Vélez



Nombre de la Empresa:	ETAPA	PT8/EJ
Clase de Auditoria:	Examen Especial	
Periodo:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008	
Papel de Trabajo:	Cédula sustantiva de la reconciliación de saldos de cartera; del mes de julio, y revisión de los reportes de conciliación mensual de los meses de julio, agosto y septiembre del 2008.	
Objetivo:	Revisar los reportes de conciliación mensual de cartera del tercer trimestre del 2008 y reconciliar los saldos del mes de julio, de los servicios de agua potable y telefonía del 2008.	
Componente:	Cartera de los Servicios Públicos	

Se procedió a realizar la revisión de los reportes de conciliación de cartera de los meses de julio a septiembre del 2008 correspondientes a los servicios de agua potable, y telefonía; para ello es necesario poner a consideración que dichos servicios abarcan los relativos a alcantarillado para el primer caso; y, banda ancha, internet y red de datos para el segundo; además se ejerce un control mensual cotejando los datos de la Unidad de Contabilidad con la Dirección de Informática. Los resultados se presentan a continuación:

CEDULA SUSTANTIVA DE: Revisión de los reportes de conciliación de ca de los servicios públicos de los meses de julio a septiembre del 2008 reconciliación de saldos de cartera; del mes de julio del 2008, de los serv de agua potable y alcantarillado, y de teléfonos.

SALDO DE CONCILIACION DADO POR ETAPA										APLICACIÓN DE RECONCILIACIÓN			
	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			JULIO			
	Agua y Alcantarillado	Teléfono		Agua y Alcantarillado	Teléfono		Agua y Alcantarillado	Teléfono		Agua y Alcantarillado	Teléfono		
Saldo Inicial	2426290,17			2431610,81	4679997,06		2478607,8	4818686,52		2426290,17	0,00	&	4792372,94
(+) Emisiones	172682,31			194997,83	2198737,8		4232356,76	2166941,35		172682,53	-0,22	E	2349846,97
(-) Recaudación	-167361,89			-151296,15	-2060048,34		-1550499,3	-2247133,72		167361,89	0,00	&	2462222,85
SALDO DE CONTABILIDAD	2431611	4679997,06		2475312,49	4818686,52		5160465,26	4738494,15		2431611	-0,22	E	4679997,00



Saldo de Títulos	2705111,57	1569332,55		2844285,57	1655736,38		2902978,92	1657168,4		2705111,57	0,00	&	1569332,55	0	&
(+)Saldo de Facturas	157885,18	29826,55		89719,26	29804,15		88903,62	29804,15		157885,18	0,00	&	29826,55	0	&
(+)Saldo SIGECOM	77746,94	3104908,8		70476,33	3158448,17		2708427,73	3078267,23		77746,94	0,00	&	3104908,8	0	&
(-) Saldo Convenios	-509132,88	-24070,84		-525873,36	-25302,18		-539845,01	-26745,63		-509132,88	0,00	&	-24070,84	0	&
(+)Interés Migrado	0	0		0	0		0	0		0	0,00	&	0	0	&
SALDO DE INFORMATICA	2431611	4679997,06	~&	2478607,8	4818686,52	~&	5160465,26	4738494,15	~&	2431611	0,00	&	4679997	0	&
DIFERENCIA	-0,22	0	~&	-3295,31	0	~&	0	0	~&	0	-0,22	E	0	0	&

De los datos obtenidos por dichos reportes es necesario indicar que en el mes de julio del 2008 no se da una descripción del detalle monetario de saldo inicial, emisiones ni recaudaciones; a ello se agrega la diferencia en valor numérico que reporta el mes de agosto en la conciliación de cartera de los servicios de agua potable y alcantarillado; esta situación se presentó debido a que hubo un error en las sumatoria que de forma individual se efectúan para extraer los saldos por concepto de emisión y recaudación; y esto ha afectado en el nivel de confianza que se deposita en tales datos

MARCAS: ABREVIATURA:

~& Calculado E: Error

PRACTICAS:

Los saldos tomados para la conciliación proceden del sistema AS-400, los cuales que para efectos de verificación son cruzados con aquellos saldos disponibles por el departamento de informática, de manera mensual.

CONSIDERACIONES BÁSICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL PAPEL DE TRABAJO:

Para efectos de la aplicación de la reconciliación, la información fue tomada del SIGECOM, con independencia de los datos dados por el funcionario que realiza la conciliación de cartera.

OBSERVACIONES:

En el mes de julio del 2008 no se da una descripción del detalle monetario de saldo inicial, emisiones ni recaudaciones; a ello se agrega la diferencia en valor numérico que reporta el mes de agosto en la conciliación de cartera de los



servicios de agua potable y alcantarillado.

No se dispone de reportes de conciliación mensual de los 12 meses del año 2009.

CONCLUSIÓN:

El Contador General deberá realizar revisiones periódicas de las conciliaciones realizadas de cartera de los servicios públicos, para efectos de que eviten en la medida de lo posible dejar valores sin corregir en dichos reportes, y también para que se precautele su emisión oportuna (mensual).

Elaborado por: Andrea González

Fecha: 30 de Septiembre del 2008

Supervisado por: Ing. Manuel Vélez.

Nombre de la Empresa:	ETAPA	PT9/EJ
Clase de Auditoria:	Examen Especial	
Periodo:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008	
Papel de Trabajo:	Cedula analítica de la antigüedad de saldos de cartera y de la situación actual de provisión de cuentas incobrables	
Objetivo:	Analizar la situación de cartera, su antigüedad y verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia del aprovisionamiento de cuentas incobrables.	
Componente:	Cartera de los Servicios Públicos	
En consideración de la información remitida por la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de Deudas, hoy denominada Unidad de Facturación y Cartera Activa, y en cruce con la consignada por la instancia constituida para su recuperación, se verificó que durante los meses sujetos al examen no se dispuso de datos relativos a cartera activa y vencida con detalle dado que se hallaba en ejecución un proceso de reestructuración organizacional, sin embargo para efectos de preparar el informe de calificación de cartera fueron preparados y proporcionados datos relativos a los meses de octubre a diciembre del 2008, misma que para efectos de análisis de la situación de cartera y provisión de cuentas		



incobrables fueron analizadas de la siguiente manera:

Dado que la variación porcentual de los valores emitidos en dichos meses tiene una variación que reditúa en 0.8% en términos monetarios, de 3% en crecimiento del número de abonados; y de que el valor de cartera tiene un crecimiento de 3.4% en términos monetarios y de 9% en términos de abonados, se determina que promedio durante los meses de octubre a diciembre hubo un número de clientes sujetos a emisión de 84950 a quienes se les emitió alrededor de 3261096.15 USD; de ello 2215817.06 USD pasaron a cartera, la cual a su vez representa el 67.95% respecto a lo emitido. Ante tal situación y debido a la importancia de cartera se segmentan los rubros de cartera como se indica en el siguiente cuadro:

CARTERA						
Emisión de Oct-Dic 2008					Relación Cartera-Emisión	
Meses	No Abonados	% Abono	Valor	% Valor		
1	32.927	66,63	726296,41	11,38		
2	8.311	16,82	358624,97	5,72		
3	3.896	7,87	245343,38	4,05		
	45.134	91,32	1330264,76	40,77	53,13	40,79
4	905	1,82	79226,00	1,38		
5	357	0,72	42365,89	0,63		
6	226	0,45	22765,75	0,37		
	1.488	2,99	144357,65	4,47		4,43
1-6	46.622	94,31	1474622,41	45,23	54,88	45,22
7	163	0,33	15943,91	0,49		
mas 8	2.683	5,36	725212,98	21,27		
	2.847	5,69	741156,89	21,77	3,35	22,73
Total	49.468	132,70	2215817,06	67,00	58,23	67,95
EMISIÓN	84.950	100	3261096,15	100	100,00	100,00
CARTERA	49.468	58,21	2215817,06	67,94	58,23	67,95

JTE: Datos proporcionados por la Subunidad de Cartera Activa

El presente cuadro se indica en un rango de hasta 6 meses se encuentra el 54.88% de las facturas emitidas, y que apenas el 3.35% se localiza en un rango de mayor a 7 meses, a esto hay que agregar que si cartera representa alrededor del 58.21%, la situación que denota este rubro es eficiente; a ello es necesario agregar que conforme a la ley 181 publicada el 1 de octubre del 2007 se efectuó la depuración de cartera por los conceptos que en dicha normativa se indican, los



mismos que conciben conceptos tales como condonación de: tributos, intereses, multas, impuestos, tasas o contribuciones especiales vencidas y adeudados por organismos, entidades que integran el sector público, aquellas que pertenecen al régimen seccional autónomo y sus empresas, entre otras y bajo conceptos adicionales a los ya descritos. Esta ley sin embargo fue ejecutada hasta finales del mes de febrero del 2008. A ello es necesario agregar que la baja por concepto de prescripción aplicado a los abonados que entraban en las referidas categorías fue ejecutada de forma automática por el sistema.

Por otro lado a raíz de la reestructuración ejecutada se constituyó una Unidad bajo control de Tesorería para la recuperación de los valores que arrastran saldos de periodos mayores a 6 meses, los cuales serán considerados para la emisión del informe de calificación de cartera, herramienta útil para sustentar la contabilización del asiento de provisión. También cabe indicar que el informe de control de cartera vencida disponible en dicha Unidad se registra valores de recaudación en el mes de julio a septiembre fluctuante entre 0.98 y 0.99 veces; con crecimientos paulatinos en los meses de octubre a diciembre de 0.99 veces; y en los meses de febrero a abril del 2009 con una variación de 1 a 2 veces; dicho análisis es realizado de manera recurrente por dicha unidad.

A lo anterior es transigente agregar la consideración del valor residual o marginal tolerable, mismo que contempla características básicas tales como conservación de la garantía de un ambiente salubre necesario para la convivencia urbana en el caso de asistencia masiva de la ciudadanía a eventos públicos, la finalidad social de algunas instituciones sin fines de lucro, y la continuidad del cumplimiento de la función social dada con la prestación de servicios públicos locales considerando altos parámetros de calidad, modernización, mejoramiento y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales; bajo dichos criterios especialmente se indica que el valor adeudado hasta diciembre del 2008 representa el 7.85% del valor total emitido, y el 31.63% del valor de la cartera pasiva; en contraste la cartera pasiva con periodos ubicados entre 6 a 60 meses fue de 16.98% del valor total emitido; y el 68.36% del total de la cartera pasiva. Finalmente es necesario referir que dichos datos se plasmarán en el informe de calificación de cartera, el cual constituye sustento para la provisión de cuentas incobrables; con



ello se dará cumplimiento a una de las recomendaciones que en la auditoria ejecutada por la Contraloría General del Estado.

En lo que refiere a la situación de provisiones se indica que conforme al Balance de Comprobación el rubro de la cartera total al 31/12/2008 es de 11.909.240,55 USD o 93.60%; misma que contiene saldos procedentes de tasas y contribuciones; y, de venta de bienes y servicios; los primeros representan el 32.85% de la cartera o \$3.911.899,41 USD; y, por concepto de venta de bienes y servicios 7.234.710,79 USD o 60.75% que en suma representan el 93.6% de la cartera total; además la cartera procedente de años anteriores dispuso a dicha fecha de 12.644.234,75 USD. Si se considerase aun la cartera disponible para efectos operacionales en adición a la procedente de años anteriores se determina que el ratio de provisión de cuentas incobrables fue de 17.97%; frente a ello se concluye que se dio cumplimiento a la Normativa del Sistema de Administración Financiera que señala que la proporción de las provisiones debe estar constituida por el 10% de los saldos pendientes de dudosa recuperación, considerándose a aquellos que denoten fundadas expectativas de la escasa o nula posibilidad de recuperación transcurridos seis meses de la determinación de dicha condición; adicionalmente se indica que se debe de realizar al término de cada ejercicio y previo análisis y expectativas reales de cobro; por otro lado si se considera el artículo 10, numeral 11 de la Ley de Régimen Tributario Interno se observa que también se está dando cumplimiento del mismo dado que dicho ratio cumplió con la acumulación del 10% del valor de la cartera total. Finalmente se concluye que el valor estimado por concepto de provisiones precautela y cubre cabalmente los valores de cartera.

A tales resultados competará a las autoridades del ramo en uso de las facultades otorgadas por el Código Tributario y otras disposiciones legales analizar la procedencia de la aplicación de la provisión de cuentas incobrables para aquellas cuentas prescritas, condonadas, o dadas de baja por otro concepto indicado en el informe de calificación de cartera; considerándose de antemano que ya se dio cumplimiento al porcentaje admitido por las Normas del Sistema de Administración Financiera.

MARCAS:

V Tomado de y/o chequeado con



A Procedimiento analítico

OBSERVACIONES:

El porcentaje de provisión de cuentas incobrables, ha llegado a su acumulación máxima, pero también se ha ejecutado a partir de octubre del 2007, un proceso de depuración de cartera de los servicios públicos, y dado de que no se ha ejecutado la provisión de cuentas incobrables desde el año 2007, es procedente su revisión y análisis.

CONCLUSIÓN:

Las autoridades institucionales deberán realizar un análisis de los valores que arroje el informe de calificación de cartera para su baja para resolver su proceder, teniendo en consideración de que ya se dio cumplimiento al porcentaje admitido por las Normas del Sistema de Administración Financiera.

Elaborado por : Andrea González

Fecha: 28 de Septiembre del 2009.

Supervisado por: Ing. Manuel Vélez

Empresa Auditada:	ETAPA	PT10/EJ
Clase de Auditoría:	Examen Especial	
Período:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008	
Papel de Trabajo:	Cedula sustantiva del porcentaje concedido como abono inicial para las facilidades de pago.	
Objetivo:	Revisar que el sistema de cálculo aplicado para la determinación del abono inicial de las facilidades de pago, se ejecute conforme a lo establecido por el Código Tributario y políticas internas.	
Componente:	Cartera de los servicios públicos	



CLIENTE	PERIODOS	CAPITAL	ABONO CAPITAL	% ABONO			SALDO
458	2	109,10	0	0,00%	N	R	109,1
458	2	1340,86	234,77	17,51%	E	R	1106,09
458	2	764,27	446,79	58,46%	V	R	317,48
6481	1	149,74	149,74	100,00%	V	R	0
7851	3	22,60	0	0,00%	N	R	22,6
7892	2	59,09	0	0,00%	N	R	59,09
8750	3	65,90	0	0,00%	N	R	65,9
9863	3	453,26	453,26	100,00%	V	R	0
10185	5	594,01	119,01	20,04%	E	R	475
10754	2	217,03	135,13	62,26%	V	R	81,9
11679	2	407,36	295,98	72,66%	V	R	111,38
12059	2	39,85	0	0,00%	N	R	39,85
15794	1	41,72	0	0,00%	N	R	41,72
15828	2	342,44	187,34	54,71%	V	R	155,1
17091	2	91,41	0	0,00%	N	R	91,41
17478	3	316,18	178,15	56,34%	V	R	138,03
18790	4	380,58	380,58	100,00%	V	R	0
18832	2	15,26	9,85	64,55%	V	R	5,41
19392	3	28,53	0	0,00%	N	R	28,53
20218	3	42,10	0	0,00%	N	R	42,1

MARCAS:**ABREVIATURAS:**

R: Revisado E: Error V: Verdad N: No consideradas porque no aportaron su abono

PROCEDIMIENTOS:

Se procede a conceder facilidades de pago, bajo la emisión de un acuerdo de pago con el cliente, mismo que requiere según el Código Tributario de una "(...) oferta de pago inmediato no menor de un 20% de la obligación tributaria..."; y, además por práctica se ejecuta una entrada inicial equivalente al 50% del monto adeudado para aquellos abonados con un periodo de retraso de 5 meses o más.

OBSERVACIONES:

De los 1203 clientes que se acogieron a facilidades de pago, el 2,49% no alcanzó a cancelar el porcentaje del 20% hasta un periodo de 4 meses, y el 6,57% de los clientes con mora de más de cinco meses no canceló el 50% establecido internamente, sin embargo su aporte inicial si superó el 20% (porcentaje determinado en el numeral 3, art 152 del Código Tributario).

El 30% de la población accedió a facilidades de pago, no obstante el 70% no lo hizo.



CONCLUSIÓN:

El Gerente Comercial deberá elaborar un plan de cobro, que considere el publicar la modalidad de cancelación de las obligaciones tributarias y del servicio de telefonía, mediante facilidades de pago, sea en las planillas o en las notificaciones que para efectos de cobro se emitan.

Elaborado por: Andrea González

Fecha: 18 de octubre del 2009

Supervisado por: Ing. Com. Manuel Vélez

Nombre de la Empresa:	ETAPA	PT11/EJ						
Clase de Auditoria:	Examen Especial							
Periodo:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008							
Papel de Trabajo:	Cedula sustantiva de la aplicación de las tasas de interés en las facturas pendientes de cobro por un mes.							
Objetivo:	Verificar que la aplicación de las tasas de interés se realice conforme a la tasa referencial publicada por el Banco Central							
Componente:	Cartera de los Servicios Públicos							
FECHA	CLIENTE	TIEMPO PENDIENTE	CAPITAL	INTERES FACTURADO	RECALCULO	DIFERENCIA	TEC AUDITORIA	
May-08	JH	1	2,85	0,04	0,04	0,00	&	#
May-08	JC	1	13,13	0,17	0,17	0,00	&	#
Mar-08	GP	1	18,6	0,24	0,19	0,05	E	#
May-08	MD	1	16,79	0,21	0,21	0,00	&	#
Abr-08	MA	1	6	0,08	0,08	0,00	&	#
May-08	RB	1	13,02	0,17	0,17	0,00	&	#
Jun-08	JC	1	2,55	0,03	0,03	0,00	&	#
Jun-08	MP2	1	2,9	0,04	0,03	0,00	&	#
May-08	LS	1	10,38	0,13	0,13	0,00	&	#
Mar-08	RV	1	5,85	0,07	0,06	0,01	&	#
May-08	JV	1	2,55	0,03	0,03	0,00	&	#
Abr-08	MG	1	16,34	0,21	0,21	0,00	&	#
Mar-08	MP	1	11,3	0,14	0,12	0,03	E	#
May-08	JV	1	2,55	0,03	0,03	0,00	&	#
Feb-08	JC	1	6,45	0,08	0,06	0,03	E	#
Jun-08	LC	1	7,23	0,09	0,09	0,01	&	#
May-08	ML	1	2,55	0,03	0,03	0,00	&	#
Ene-08	LS	1	21,58	0,27	0,26	0,02	E	#



Error tolerable 0.015USD, equivalente a 0.16%	
MARCAS: # Revisión Selectiva & Calculado	ABREVIATURA: E: Error
PRACTICAS: La tasa referencial es remitida por el Banco Central del Ecuador de forma mensual por el Departamento Financiero, y posteriormente es enviado a la Unidad de Informática para su registro en el sistema informático.	
La Unidad de Facturación y Cartera Activa antes denominada Unidad de Prefacturación y Financiamiento de Deudas, es responsable del cálculo y emisión de facturas, con la inclusión de este rubro; las fechas para ello están predefinidas en los primeros días de cada mes.	
Consideraciones del papel de trabajo: El valor de los intereses cobrados, registró un error equivalente de 18.18% errores, de una población de 22 casos, ello se debió debido a que la recepción del ratio de las tasas de interés referencial remitidas por el Banco Central no tienen día fijo de entrega, a tal situación se aplica la tasa del mes inmediato anterior, a tal situación no se infringe ninguna ley.	
Elaborado por : Andrea González Fecha: 17 de Octubre del 2009. Supervisado por: Ing. Manuel Vélez	

Nombre de la Empresa:	ETAPA	PT12/EJ
Clase de Auditoria:	Examen Especial	
Periodo:	Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008	
Papel de Trabajo:	Cedula descriptiva de los formatos de los documentos que respaldan el cumplimiento del debido proceso.	
Objetivo:	Revisar que los formatos de los documentos que respaldan el cumplimiento del debido proceso sea adecuado, suficiente, claro y sencillo.	



Componente:	Cartera de los Servicios Públicos
<p>Los documentos utilizados para el seguimiento del debido proceso son:</p> <p>Las notificaciones, mismas que tienen tres formatos, la primera para el caso de los clientes con deudas que se conservan aún en cartera activa (menor a seis meses), y las dos siguientes para el ejercicio de la acción coactiva por el adeudo que por el consumo del servicio telefónico y del servicio de agua potable se genere.</p> <p>El formato de las primeras notificaciones detalla: lugar, hora, día, mes y año de notificación, deudor, dirección, teléfono, número de notificación, teléfono, monto de la deuda, meses pendientes, copia auténtica del acto administrativo, firmas del notificador y de la persona que recibe, y observaciones.</p> <p>El formato de las notificaciones emitidas por el adeudo del consumo del servicio telefónico y van a utilizarse para la acción coactiva, tienen el detalle siguiente: nombre del abonado, monto de la deuda, número de instalación, meses pendientes, domicilio tributario, clave municipal y referencias, señalamiento de la disposición legal del Código tributario que la respalda, y plazo de pago copia auténtica del acto administrativo; y, en el segmento del documento que es conservado por la institución se indica la ciudad, hora, día y año de notificación, deudor, monto de la deuda, dirección, teléfono, firmas del notificador y del deudor y/o testigo que recibe el documento; y observaciones; sin embargo no se detalla el número de orden de la notificación.</p> <p>Para el caso de las notificaciones emitidas por concepto de deudas generadas por la no cancelación del servicio de agua potable, se indica en la notificación un límite en el plazo de cancelación de 48 horas, indicación de la disposición legal (art 48 de la Ordenanza de Administración, Regulación y Tarifas de Agua Potable), copia auténtica del acto administrativo, código y nombre del cliente, número de medidor, domicilio tributario y fecha; y como respaldo de dicho documento ETAPA, conserva un segmento recortado de dicho documento, mismo que contiene los datos de: código del cliente, número de medidor, nombre, valor adeudado, lectura, meses pendientes, teléfono, descripción de las razones del corte, observaciones, fecha de corte, y forma del cliente, y del notificador o del cortador según sea el caso, sin embargo no contiene el número</p>	



de orden de la notificación.

El segundo documento emitido es el título de crédito, mismo que se lo realiza generalmente por la no cancelación de las contribuciones especiales de mejora, y para efecto del consumo de los servicios de agua potable y alcantarillado, y teléfonos prestados por ETAPA, dicha calidad de documento la asume la factura que mensualmente se emite.

El título de crédito emitido en la instancia del Juzgado de Coactivas detalla el nombre de la empresa beneficiaria, el número de orden del título de crédito, el nombre del deudor, y su dirección al detalle, concepto, No de cédula o RUC del deudor, RUC de ETAPA, número de predio del deudor, valor del adeudo con detalle del mismo, plazo para el pago, fecha de emisión, y firmas del Gerente de ETAPA y su Tesorero.

El título de crédito (facturas) utilizado para la gestión del cobro de los servicios de agua potable y alcantarillado, y de telefonía, detallan: el número de orden, el servicio prestado, nombre del cliente, cédula/RUC del cliente, dirección, teléfono /código del cliente, categoría, fecha de emisión y de consumo, fecha de pago, descripción a detalle de los antecedentes, valores y servicios por los que se cobra, código del cliente.

Las citaciones se realizan en persona (1 vez) y por boleta (3 veces), mismos que son entregados en días distintos en el domicilio tributario del deudor; su detalle es el siguiente: lugar, día, mes año de citación, indicación del auto de pago, nombre de la persona que recibe, domicilio del citado, firma del citado y/o testigo y del citador.

El oficio del proceso coactivo contiene el siguiente detalle: número de orden, nombre del abonado o razón social, dirección del abonado, concepto del proceso, número de orden del título, lugar, día, mes y año de emisión del documento, nombre de la empresa beneficiaria, indicación de que los intereses serán liquidados al tiempo de pago de la obligación tributaria, indicación del incumplimiento de los plazos de pago otorgados para la liquidación de la obligación determinada en las notificaciones, dictamen del auto de pago del título de crédito anexado (tres días contados desde el día siguiente a la citación de la providencia del auto de pago), indicación del plazo a concederse para la



cancelación del auto de pago, indicación de que se acerque a realizar el pago previa advertencia de la ejecución del embargo por un valor equivalente al total de la deuda, comprendiendo esta el capital, intereses y costas; e inclusión final de firmas del tesorero y juez de coactivas, y del secretario del Juzgado de Coactivas (título de abogado).

MARCAS:

R: Revisado

COMENTARIO:

Los formatos de las notificaciones emitidos para efectos del seguimiento de la acción coactiva, deben contener el detalle del número de orden del formulario.

Los formatos de los títulos de crédito no detalla la fecha desde la cual se cobrarán intereses, aunque la falta de detalle de la misma no es causal para la anulación del título de crédito.

CONCLUSIÓN:

El funcionario responsable del Juzgado de Coactivas, debe precautelar porque el formato de las notificaciones emitidas, en todos los casos indique el número de orden, ello para efectos de facilitar un adecuado control, seguimiento y verificación conforme a un orden correlativo y cronológico.

Aunque no es causal de anulación de los títulos de crédito, es recomendable que en los formatos de los títulos de crédito se incluya el detalle de la fecha desde la cual se cobrarán intereses, para efectos de poner a conocimiento formal del deudor de las implicaciones del no pago a la fecha en que dicho documento se hizo exigible.

Elaborado por: Andrea González

Fecha: Del 17 de octubre del 2009

Supervisado por: CPA Pedro Rodríguez.



Empresa Auditada:		ETAPA																				PT13/EJ							
Clase de Auditoría:		Examen Especial																											
Período:		Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008																											
Papel de Trabajo		Cédula sustantiva del cálculo realizado para la baja de valores por concepto del servicio de agua potable y alcantarillado																											
Objetivo:		Verificar que el valor determinado para la baja por concepto del servicio de agua potable y alcantarillado sea correcto.																											
Componente:		Cartera de los servicios públicos																											
DETALLE DE LA EMISION											DIFERENCIA EN VALOR REAL								RECALCULO DE LA DETERMINACION DEL VALOR DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO								OBSERVACIONES		
Tarifa		CLIENTE	FECHA	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	VALOR AGUA	VALOR ALCANTARILLADO	TOTAL	Valor de baja	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	cons	VALOR DE AGUA	VALOR ALCANTARILLADO	TOTAL	Valor dado por U. Pre facturación y Finan Deudas		AGUA	TOTAL	DIFER		AGUA	TOTAL	DIFER				
r	1	JR	May-08	904	904	35	10,58	5,29	2,65	15,87		904	904		1,7	0,85	2,55			10,575	15,86	0,01	&	1,7	2,55	0	&		
r	2	AM	Mar-08	256	266	10	3,7	1,85		5,55		256	256		0	1,7	0,85	2,55			3,7	5,55	0,00	&	1,7	2,55	0	&	
r			Abr-08	266	256	10	3,7	1,85		5,55		256	256		0	1,7	0,85	2,55			3,7	5,55	0,00	&	1,7	2,55	0	&	
r	3	AB	Abr-08	1464	1464	100	51,1	25,55		76,65		1464	1464		0	1,7	0,85	2,55			51,1	76,65	0,00	&	1,7	2,55	0	&	
ctr	4	GC	Abr-08	39	39	4	6,8	3,4		10,20		39	39		0	4	2	6			6,8	10,20	0,00	&	4	6	0	&	
ctr			May-08	39	39	6	8,2	4,1		12,30		39	39		0	4	2	6			8,2	12,30	0,00	&	4	6	0	&	
ctr	5	PQ J	May-08		1	154	148,2	74,1		222,30		100	100	0	0	0,7	0,35	1,05			148,2	222,30	0,00	&	0,7	1,05	0	&	
r	6	PAJ	May-08		1	208	62,28	31,14		93,42		209	209	0	0	0,2	0,1	0,3	221,25	V	121,3	181,95	88,53	E	0,2	0,3	0	&	Diferencia en valor calculado
cm r	1																												
r	2	PV	Ene-08	934	984	50	39	19,5		58,50		952	984	32	32	7,66	3,83	11,5			39	58,50	0,00	&	7,66	11,5	0	&	



cm	r		Feb-08	984	1023	39	31,3	15,65		46,95		1023	1023	0	0	0,2	0,1	0,3			31,3	46,95	0,00	&	0,2	0,3	0	&	
cm	r		Mar-08	1023	1076	53	42,15	21,075		63,23		1076	1076	0	0	0,2	0,1	0,3			42,15	63,23	0,00	&	0,2	0,3	0	&	
			Abr-08	1076	1121	45	35,5	17,75		53,25		1121	1121	0	0	0,2	0,1	0,3			35,5	53,25	0,00	&	0,2	0,3	0	&	
r			May-08	680	680	15	4,7	2,35		7,05		680	680	0	0	1,7	0,85	2,55			4,7	7,05	0,00	&	1,7	2,55	0	&	
r			Jun-08	680	680	14	4,5	2,25		6,75		680	680	0	0	1,7	0,85	2,55			4,5	6,75	0,00	&	1,7	2,55	0	&	
r	19	GC	Jun-08	32	39	7	3,1	1,55		4,65	1,55	32	39	-7	0	7	3,5	10,5	7,95	V	3,1	4,65	0,00	&	1,7	2,55	7,95	&	Diferencia en valor calculado
r	21	QT	Abr-08	3025	3366	341	175,2	87,6		262,80	5,7	3362	3366	-4	4	0,8	0,4	3,75			207,75	311,63	48,83	&	2,5	3,75	0	&	Diferencia en valor calculado
																													DATO PROPORCIONADO POR LA UNID PREFACT
				1758	1758	19	5,5	2,75		8,25		1758	1758	0	0	1,7	0,85	2,55			5,5	8,25	0,00	&	1,7	2,55	0	&	

CONSIDERACIONES BÁSICAS DEL PAPEL DE TRABAJO:

- Esta transacción es ejecutada de forma manual;
- Descuento por tercera edad 3\$, 2 en el consumo de agua potable, y 1\$ en el consumo de alcantarillado.;
- Los consumidores que dispongan de la tarifa de construcción, pagará a su reciente instalación únicamente por su cargo variable, sin contar con el cargo básico;
- La baja por razones de revisión del medidor general, que demostrasen de que el consumo del mes fue de 0m3, dará lugar al cobro únicamente del cargo variable, mismo que es de 0,2 ctvs. USD.
- Para efectos de revisión además de tomar los datos del archivo de los valores dados de baja por la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado del tercer trimestre del 2008, se cruzó la información proporcionada con la remitida por la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de Deudas.



MARCAS: **v** : Verificado con **&**: Calculado

NOTAS:

Se evidenció errores en el cálculo de los valores dados de baja tomados del archivo de la Unidad de Contabilidad, mismos que representan el 0.04% de todos los clientes de la institución y el 8% del total de reclamos presentados por concepto de baja de valores de los servicios de agua potable y alcantarillado , durante los meses de julio a septiembre del 2008; dichos errores se presentan en los clientes: PA, GC y QT, sin embargo efectuado el cruce de dicha información con el sistema informático de la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de Deudas, se evidenció que los mismos son rectificadas luego de la superación del proceso de des calibración, y los errores presentados se debieron a que los documentos son emitidos e impresos al momento de la baja de valores por grupo de clientes.

COMENTARIO:

Se evidenció errores en los valores dados de baja, mismos que representan el 8%, de todos los meses dados de baja por concepto de los reclamos presentados por los servicios de agua potable y alcantarillado y el 0.04 , durante los meses de julio a septiembre del 2008, las causas que motivaron dichas fallas se deben a que los documentos son emitidos e impresos al momento de la baja de valores por grupo de clientes y las correcciones de la des calibración del sistema informático se ejecuta con posterioridad.

CONCLUSIÓN:

El Director Financiero en coordinación con el jefe de la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de deudas, y el Director de Informática deben ejecutar actividades de control, con el fin de que de presentarse des calibraciones en el sistema informático, el informe que respalda la baja de valores sea impreso por dicho departamento con posterioridad a la corrección del sistema, con el fin de que la misma no se archive con fallas y se presente de forma adecuada.



Elaborado por: Andrea González

Fecha: Del 2 de noviembre al 8 de noviembre del 2009.

Supervisado por: Ing. com. Manuel Vélez



Empresa Auditada:		ETAPA								PT14/EJ	
Clase de Auditoría:		Examen Especial									
Período:		Del 1 de julio al 30 de septiembre del 2008									
Papel de Trabajo		Cedula sustantiva de la aplicación de la ley de condonación									
Objetivo:		Verificar que la condonación (ley No 2007-89) ejecutada el 26 de noviembre del 2009, fue aplicada conforme a las estipulaciones de tiempos y montos establecidas para la baja de los títulos de crédito emitidos.									
Componente:		Cartera de los Servicios Públicos									
No. Abonado	NO. TITULO	VALOR \$	PERIODO DE EMISIÓN			PERIODO DE MORA (AÑOS)		TITULOS PAGADOS	VALOR PAGADO		
			FECHA EMISION	AÑO	ME S						
1	117719	2,00	19930104	1993	1	16,83	V	No	0		
2	109197	1,34	19930125	1993	1	16,83	V	No	0		
3	109198	2,97	19930125	1993	1	16,83	V	No	0		
4	109230	37,83	19930126	1993	1	16,83	V	No	0		
5	109231	7,00	19930126	1993	1	16,83	V	No	0		
6	109232	32,35	19930126	1993	1	16,83	V	No	0		
7	109616	1,29	19930212	1993	2	16,75	V	No	0		
8	110093	1,28	19930318	1993	3	16,67	V	No	0		
9	110096	1,89	19930318	1993	3	16,67	V	No	0		
10	110793	4,51	19930503	1993	5	16,50	V	No	0		
11	110891	34,16	19930507	1993	5	16,50	V	No	0		
12	110897	1,62	19930507	1993	5	16,50	V	No	0		
13	110905	1,14	19930507	1993	5	16,50	V	No	0		
14	110908	1,93	19930507	1993	5	16,50	V	No	0		
15	110909	1,31	19930507	1993	5	16,50	V	No	0		
16	924238	73,94	19930609	1993	6	16,42	V	No	0		
17	924244	12,37	19930609	1993	6	16,42	V	No	0		
18	924255	21,31	19930609	1993	6	16,42	V	No	0		
19	111495	1,29	19930610	1993	6	16,42	V	No	0		
20	924375	80,36	19930621	1993	6	16,42	V	No	0		
21	924547	13,95	19930715	1993	7	16,33	V	No	0		
22	924858	8,68	19930807	1993	8	16,25	V	No	0		
23	924860	45,27	19930807	1993	8	16,25	V	No	0		
24	924861	11,56	19930807	1993	8	16,25	V	No	0		



25	114500	71,37	19930903	1993	9	16,17	V	No	0
26	114777	100,00	19930907	1993	9	16,17	V	No	0
27	115767	1,67	19931018	1993	10	16,08	V	No	0
28	925157	36,56	19931028	1993	10	16,08	V	No	0
29	920218	21,20	19931029	1993	10	16,08	V	No	0
30	116239	2,51	19931101	1993	11	16,00	V	No	0
No Abonados a condonar 2050								V. Pagado\$ 599,81&	
TOTAL RUBRO		43359,52							
Total. V Recuperado599,81				23 que pagaron					
Total valor dado de baja				42759,71&					
Valor contabilizado para la baja 42759,71				2027,00 condonados					
MARCAS: &: Calculado v: Verificado con									
PROCESOS:									
La oficina Juzgado de Coactivas, procede a solicitar la baja a los títulos de crédito, dicha lista es extraída del sistema informático por el Director de Informática, finalmente dicho listado recibe la aprobación de Gerencia General formalizado con un oficio.									
Fecha de Autorización de la Baja: 26 de noviembre del 2009.									
DISPOSICIONES LEGALES:									
Aplicación de la Ley de Condonación, del Registro Oficial No 2007-89 del 1 de octubre del 2007. El art 2 de dicha ley dice:									
".(...)Art. 2.- Dispónese la remisión total de todas las obligaciones tributarias contenidas en títulos de crédito, órdenes de cobro, liquidaciones o cualquier otro acto de determinación de obligación tributaria, que se encuentren en mora por más de cinco años a la entrada de vigencia de esta Ley emitida por la I. Municipalidad del cantón Cuenca y de sus empresas municipales, siempre que el monto del principal de la obligación tributaria sea de hasta cien dólares de los Estados Unidos de América. "									



La resolución No 4416 que autoriza la baja reitera dicho texto en el oficio No 2009-1283-DF indicando: " La baja de las obligaciones tributarias vencidas, y pendientes de pago por más de cinco años de vigencia de la Ley de condonación de tributos, intereses de mora y multas por obligaciones tributarias pendientes de pago con la I. Municipalidad del cantón Cuenca y sus empresas municipales, cuyo monto del principal de la obligación tributaria no supere los USD 100,00."

CONSIDERACIONES DEL PAPEL DE TRABAJO:

5 Títulos corresponden al cliente ETAPA PROVISIONAL, debido a que bajo dicha denominación se incluyó a los teléfonos inteligentes que estuvieron en funcionamiento en las ciudadelas con moneda, cuyo cliente responsable era el responsable de cancelar dicho dinero a la Dirección Técnica de Recolección de valores, sin embargo dichos teléfonos y dicha Dirección ya no están en funcionamiento.

Los datos tomados corresponden a la segunda fase de condonación ejecutada (títulos emitidos hasta el 30-09-2002), mismos que fueron tomados dado que, la primera fase se ejecutó a principios del año 2008 y el sistema informático fue objeto de modificaciones, y el personal encargado del procesamiento de datos desconoce la funcionalidad de dicho sistema.

OBSERVACIONES:

Los datos relativos a la baja por condonación relativos al primer proceso ejecutado no estuvieron disponibles para fines de auditoría.

CONCLUSIÓN:

El Director de Informática debe para efectos de custodiar la información financiera de manera adecuada, disponer de registros, que permitan su disponibilidad, en cualquier momento, para fines de auditoría. (Normas del sistema de administración financiera).

Elaborado por: Andrea González



Fecha: Del 20 de diciembre del 2009 al 5 de enero del 2010

Supervisado por: Ing. com. Manuel Vélez



ANEXO No 16

INFORME DE EJECUCIÓN

I/EJ

“...Publicación del pliego tarifario telefónico proveniente de llamadas de larga distancia Regional y Nacional en la página web “

Recomendación:

Al Director de Informática

1. Se publique en la página web de ETAPA el pliego tarifario telefónico proveniente de llamadas de larga distancia Regional y Nacional, para dar cumplimiento cabal a las recomendaciones que en los exámenes especiales se emiten.

Se procedió a revisar la página web de ETAPA el 20 de agosto del 2009, y se evidenció que no se hallaba publicada la tabla de pliego tarifario del servicio telefónico provenientes de llamadas de larga distancia Regional y Nacional.

El artículo 92 relativo a seguimiento de recomendaciones de auditoría señala:

“(...) Las recomendaciones de auditoría, una vez comunicadas a las instituciones del Estado y a sus servidores, deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio; serán objeto de seguimiento y su inobservancia será sancionada por la Contraloría General del Estado.”

Conclusión:

No se realizó la publicación del pliego tarifario telefónico para las tarifas de llamadas de larga distancia regional y nacional.

“...Celebración de convenios para actualización de la clave catastral con la I. Municipalidad de Cuenca...”

“...Control del trámite de notificaciones...”



Recomendación:

Al Gerente General

2. Se celebren convenios con la I. Municipalidad de Cuenca en la que se permita la permuta de información en lo relativo a actualización de la clave catastral.

Al Jefe de la Unidad de Facturación y Cartera Activa

3. Se ejecuten procedimientos de control sobre las actividades ejecutadas por los notificadores, en lo que respecta revisión del cumplimiento del trámite de forma adecuada.

Se procedió a realizar una revisión documental de las notificaciones y entrevista a un notificador; como respuesta a dicho proceso se evidenció que se dio cumplimiento con los requerimientos legales establecidos en cuanto al formato de las notificaciones en el artículo 108 y 109 del Código Tributario; sin embargo en lo relativo a presentación y emisión de rubricas que plasman los notificadores se halló diferencias; como ejemplo se citan las notificaciones No 255783, 256155, 255783, 2832341, 255921 y la 2871952, por los demás se indica que los requisitos de dichos formatos surten los requisitos necesarios para efectos legales.

Situación presentada debido a la falta de adopción de medidas de control sobre el trámite de notificaciones que se conserva en la institución y a que se debe dar cumplimiento de los plazos establecidos para el cumplimiento del debido proceso, entendido este como el trámite que habrá de seguirse hasta la instancia coactiva.

Las normas generales de control interno señalan en título 110.07 relativo a evaluación del control interno lo siguiente:

“(...) cualquier funcionario que tenga a su cargo un programa, proceso o actividad, periódicamente evalúe la eficiencia del control interno y comunicará los resultados ante quien es responsable. Un análisis periódico de la forma en que ese sistema está operando le proporcionará al



responsable la tranquilidad de un adecuado funcionamiento, o la oportunidad de su corrección y fortalecimiento...”

Las normas generales de control interno señalan en título 120.05 relativo a actividades de monitoreo y/o supervisión lo siguiente:

“(...) El monitoreo se lleva a cabo de tres formas: .- Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad (...).- De manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (...)”

Lo anotado afectó a que se pueda dar garantía de la efectiva ejecución de la entrega del trámite de notificaciones.

Conclusión:

La evaluación y monitoreo del cumplimiento del trámite de notificaciones presenta deficiencias en lo relativo al control de cumplimiento de actividades, ello es necesario para dar fe del cumplimiento del debido proceso.

“...Archive en cada una de las instancias respectivas, la documentación que para efectos de control se emita...”

Recomendación:

Al Gerente, al Jefe de la Unidad de Facturación y Cartera Activa y al Director Financiero

4. Se proceda al archivo en cada una de las instancias de Facturación y Cartera Activa, Contabilidad Gerencia de la copia de las notas de crédito que se emitan manualmente.

Se procedió a revisar el archivo de devolución de valores cobrados en exceso tramitados manualmente y se evidenció que los documentos obedecen a un orden predefinido que incluye asiento contable, comprobante de pago, acta de devolución, informe de devolución, nota de crédito, facturas relativas al periodo de reclamo, y



orden de trabajo; como resultado de dicha revisión se evidenció que en la Unidad de Contabilidad y Documentación se archiva la nota de crédito original y sus copias en un número variable de 3 a 4 en todos los tramites revisados .

Situación presentada debido a que se discontinuó el proceso de custodia de documentos en las instancias en las que se realiza dicho trámite, a excepción de la Unidad de Facturación y Cartera Activa, donde se corroboró que efectivamente se archiva el proceso.

Las normas de control interno en el titulo 130.05 de herramientas para evaluar las actividades de monitoreo y/o supervisión señalan:

“(...) La supervisión continua se aplicará en el transcurso normal de las operaciones, incluye las actividades habituales de gestión y supervisión, así como otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno. Se analizará hasta qué punto el personal, en el desarrollo de sus actividades normales, obtiene evidencia de que el control interno sigue funcionando adecuadamente.”

Lo anotado afectó a que se disponga de un archivo en las Unidades de Facturación y Cartera Activa, Gerencia y Contabilidad del trámite de devolución de valores cobrados indebidamente, que respalde la participación y ejercicio del control en cada una de las instancias señaladas.

Conclusión:

Las notas de crédito se archivan en la Unidad de Contabilidad y Documentación, con un número de copias de 3 y 4, ello debido a que se dejó de conservar y custodiar dichos archivos en las instancias que participan del trámite, y de que los clientes no quieren recibir dicho trámite, ello afectó a que se disponga de las copias de las notas de crédito en las instancias correspondientes.

“...Monitoree y vigile la correcta operatividad del sistema informático en periodos indeterminados...”



Recomendación:

Al Director de Informática y al Jefe de la Unidad de Facturación y Cartera Activa

43. Se monitoree y evalúe en periodos independientes la funcionalidad del sistema informático; y, continúe con el proceso de control que sobre los cambios de pliego tarifario y condiciones de clientes prestados como valor agregado por los inspectores de la institución.

Se procedió a revisar los informes de devolución de valores cobrados indebidamente; y se realizó un re cálculo de dichos valores evidenciándose que dichos cálculos no presentan errores, a excepción del cliente PP No 56, a quien se le re facturó y devolvió 6.75 USD menos de lo debido; además que por concepto de des calibración del sistema se presentó una diferencia de 0.3 USD; y de 0.73USD en los valores devueltos en los clientes 56 y 58; de los cuales el cliente 58 por observancia en el sistema informático ha sido corregido.

Situación presentada debido a que en el primero de los casos se registró fallo en el re cálculo; y en el segundo de los casos el fallo se causó por des calibración del sistema; dichos errores representan el 3.38% de la población revisada, sin embargo se indica que la población revisada procede de la base de datos del sistema informático anterior; y, que para el caso del tramite realizado para la mayoría de los clientes se parte de la base de datos disponibles en el actual sistema informático.

Las normas generales de control interno señalan en titulo 120.05 relativo a actividades de monitoreo y/o supervisión lo siguiente:

“(...) el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. *Debe orientarse a la identificación de controles débiles o insuficientes, para promover su reforzamiento (...)* Los elementos que conforman las actividades de monitoreo o supervisión son: .- ☐ ☐ *Actividades de supervisión continua;* .- ☐ ☐ *Evaluaciones puntuales;* .- ☐ ☐ *Comunicación de deficiencias;* y, .- ☐ ☐ *Evaluaciones.(...)”*



Las normas generales de control interno señalan en título 400.03 relativo a operaciones y mantenimiento lo siguiente:

“(...)Los sistemas en operación se someterán a constantes pruebas y evaluaciones para identificar inconsistencias o inconformidades respecto a su funcionamiento. Para solucionar estas deficiencias se aplicarán los procedimientos de mantenimiento de los sistemas, los mismos que serán definidos por la entidad. Para el mantenimiento de sistemas, la entidad contará con mecanismos documentados de los cambios y ajustes efectuados.(...)”

El COBIT 4, indica que el control de salida de datos implica que:

(...) AC14 Cuadre y conciliación de salidas.- Las salidas cuadran rutinariamente con los totales de control relevantes (...).-AC18 Protección de información sensible durante su transmisión y transporte.- Se proporciona una protección adecuada contra accesos no autorizados, modificaciones y envíos incorrectos de información sensible durante la transmisión y el transporte.

Lo anotado afectó a que se realice una devolución en menos de 6.75 USD al cliente PP; y en más por 0.3 USD para el cliente 56, en valores monetarios no significativos.

Conclusión:

El proceso de cálculo de los valores re facturados por cobro indebido que se realiza con tramite manual presenta un nivel optimo de operación para la aplicación de formulas, y se dispone de un margen de error de 3% de desfase de dicho calculo causados por concepto de des calibración del sistema informático; y, por error en su cálculo; estos errores han generado equivocaciones en los valores devueltos en montos no significativos en relación con la frecuencia de ocurrencia de errores y valor significativo del monto.

“ ... Evaluación y mantenimiento de los registros de control contable de forma periódica...”



Recomendación:

Al Contador General

5. Se proceda a dar mantenimiento y a evaluar la funcionalidad de los registros de control llevados en la Unidad de Contabilidad, de forma eventual.

Se procedió a realizar la revisión de los registros de control de cartera de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, telefonía, banda ancha, internet y red de datos; mismos que se integran en dos reportes; el de agua y de teléfonos; de ellos se evidenció que en el mes de julio del 2008 no se realizó una descripción del detalle monetario de los saldos relativos a: saldo inicial, emisiones y recaudaciones; adicionalmente se reportó diferencia en el valor numérico en el mes de agosto del 2008 de la cartera de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado; dicho valor de desfase representa el 0.13% del saldo conciliado, y en términos monetarios es de 3295.31 USD. Adicionalmente se agrega el hecho de que no se ha ejecutado la conciliación de cartera desde el 1 de enero hasta la relativa del mes de diciembre del 2009.

Situación presentada debido a que no se registró el valor de la sumatoria de los valores parciales en el mes de julio del 2008; y, porque hubo un error en la sumatoria de los valores parciales relativos a emisiones y recaudaciones del mes de agosto del 2008; y finalmente y en último término la no realización de la conciliación de cartera para el ejercicio fiscal 2009 se debió a que no se coordinó ejecutar dicho proceso entre el responsable de la Unidad de Contabilidad y la Dirección de Informática.

Las normas generales de control interno señalan en título 110.10 relativo a control interno concurrente lo siguiente:

“(...) Los niveles de jefatura y otros cargos que tengan bajo su mando a un grupo de servidores, establecerán y aplicarán mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el objeto de asegurar:-1. El logro de los resultados previstos;- 2. La ejecución eficiente y económica de las funciones



encomendadas a cada servidor; (...)- 6 .La adopción oportuna de las medidas correctivas necesarias.”

Las normas generales de control interno señalan en titulo 120.04 relativo a sistema de información comunicación lo siguiente:

“ . La calidad y oportunidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la máxima autoridad para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable...”

Las normas generales de control interno señalan en titulo 210-06 relativo a conciliación de los saldos de las cuentas lo siguiente:

“(...)- Los responsables de efectuar las conciliaciones de las cuentas, dejarán constancia por escrito de los resultados, y en el caso de determinar diferencias, se notificará por escrito a fin de tomar las acciones correctivas por parte de la máxima autoridad...”

Lo anotado afectó a que se de fe de la funcionalidad de los reportes de conciliación de valores de cartera como instrumentos de control.

Conclusión:

Los reportes de conciliación de cartera de los servicios públicos prestado por ETAPA no presentan en el mes de julio para el servicio de teléfonos el detalle de los valores; y para el mes de agosto se registró diferencias de los cruce de valores realizados con el Departamento de Informática, lo cual afecta al cumplimiento de la funcionalidad del control interno en dicho aspecto.

“...Análisis y decisión sobre las acciones a tomar sobre los saldos de la cartera irrecuperable...”

Recomendación:

Al Director Financiero y a la comisión que se forme para el análisis de cartera irrecuperable



44. Se forme una comisión de análisis de cartera irrecuperable, y en ejercicio de sus facultades legales se proceda a autorizar el incremento del ratio de provisión de cuentas incobrables; o en su caso se decida autorizar la realización del registro del asiento de provisión de cuentas incobrables de manera directa para no afectar al patrimonio a todas las cuentas declaradas incobrables en el informe de calificación de cartera.

Se procedió a revisar, analizar la situación de cartera, su antigüedad y verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, y se evidenció que la Unidad de Recuperación lleva un registro recurrente del proceso de depuración de cartera, en el cual se determinó que el 7.85% de los valores emitidos en periodos anteriores son mayores a 60 meses, mismo que representa el 31.63% de la cartera pasiva; y que el 16.98% de los valores emitidos por su antigüedad se ubican entre 6 y 60 meses, valores que en relación a la cartera pasiva representa el 68.36%, y en materia de su recuperación que el índice de rotación de cartera en los meses de julio a septiembre del 2008 osciló entre 0.98 y 0.99 veces, y en los meses de febrero a marzo del 2009 de 1 a 2 veces; y en lo relativo al cumplimiento de las disposiciones legales se evidenció que se dio cumplimiento con el numeral 2.2.12.3 relativo a provisiones, publicado en las Normas del Sistema de Administración Financiero; en lo concerniente al porcentaje equivalente que deben alcanzar los saldos pendientes de dudosa recuperación (10%). De tales resultados se determina que se encuentra en ejecución un proceso de depuración de cartera que lleva un control a detalle de los adeudos que por la prestación de servicios públicos mantiene la empresa.

Las normas generales de control interno señalan en título 210-03 relativo a la integración contable de las operaciones financieras lo siguiente:

“(...) La función de la contabilidad es proporcionar información financiera válida y confiable para la toma de decisiones y responsabilidad de los funcionarios que administran fondos públicos. (...)”.

Las normas generales de control interno señalan en título 120.04 relativo al sistema de información y comunicación lo siguiente:



“(...) La calidad y oportunidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la máxima autoridad para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable. (...)”

Conclusión:

La situación y antigüedad de cartera a raíz de la constitución de la instancia de la Unidad de Recuperación ha denotado un crecimiento en el índice de recuperación de cartera, y el ejercicio de mayor control en la antigüedad de valores; sin embargo los resultados que arrojen el informe de calificación de cartera en materia de cartera incobrable deberán de ser sujetos a análisis por una comisión para que analice las acciones financieras a tomar, mismas que pueden implicar realizar un asiento de provisión directo que no afecte al patrimonio bajo autorización de la autoridad superior; o en su efecto autorizar el incremento del porcentaje de provisión de cuentas incobrables vigente.

“...Comunicación de la modalidad de facilidades de pago, como forma de diferimiento de las obligaciones generadas por la prestación de servicios públicos...”

Recomendación:

Al Gerente General y Gerente de Comercialización

45. Se dé a conocer a la ciudadanía sea mediante un aviso en la planilla u otra modalidad de comunicación, la concesión de facilidades de pago como forma de diferimiento de las obligaciones que se generen por la prestación de servicios públicos; exigiendo adjuntar a la petición que habrán de realizar los requisitos documentales que soporten y den fe de los impedimentos económicos que lo afectan, pudiendo considerarse aspectos como afectación y perjuicio a la liquidez, situación a la actividad económica y/o productiva.

Se procedió a revisar los aportes iniciales receptados para la concesión de facilidades de pago, durante los meses de julio a septiembre del 2008, y se evidenció que el 2.49% de toda la población no alcanzó a cancelar el porcentaje del



20% hasta un periodo de 4 meses, y el 6,57% de los clientes con mora de más de cinco meses no canceló el 50% establecido internamente, sin embargo su aporte inicial si superó el 20%; no obstante de toda la población analizada se determinó que el 30.20 % de la población no se acogió a la modalidad de facilidades de pago.

Situación presentada debido a la falta de comunicación a la ciudadanía sobre la modalidad de diferimiento de las obligaciones generadas por la prestación de servicios públicos, porcentaje de abono inicial y consideraciones establecidas para la concesión de facilidades de pago.

El art 152 relativo a compensación o facilidades para el pago, del Código Tributario, en el numeral 3 señala entre los requisitos para su concesión:

“... Oferta de pago inmediato no menor de un 20% de la obligación tributaria y forma en que se pagaría el saldo (...)”

En la página web de ETAPA, se señala como valores empresariales lo siguiente:

“...Generadores de desarrollo sustentable (...).-Vocación de servicio para satisfacer al cliente: La actitud primordial del personal de la empresa es atender las necesidades del cliente y satisfacer sus expectativas (...).- Servicios y productos de calidad, a su alcance; y.- Contribuimos a su bienestar y progreso...”

Lo anotado afectó a que se dé un crecimiento de la cartera de los servicios públicos, y consecuente aumento de costos y gastos que implican la gestión de recuperación.

Conclusión:

El pago inicial concedido para las facilidades de pago en un 2.49%, no alcanzó a cubrir el 20% admitido por el Código Tributario; y el 6.57% no cubrió el 50% establecido para los clientes con mora superior a 4 meses; además el 30.20%, de los usuarios que registraron retrasos en sus planillas no accedieron a facilidades de pago, ello afectó a que se registre un crecimiento de la cartera de los servicios públicos, conjuntamente con los costos y gastos que conllevan su recuperación.



“...Indique el número de orden en el formato de todas las notificaciones emitidas...”

“...Se considere la inclusión en el detalle de la fecha desde la cual se cobrarán intereses...”

Recomendación:

Al funcionario responsable del Juzgado de Coactivas

46. Se proceda a imprimir en el formulario de todas las notificaciones emitidas, el número de orden.

47. Se considere la inclusión en el detalle de la fecha desde la cual se cobrarán intereses.

Se procedió a revisar el formato de los documentos que respaldan el debido proceso para dar seguimiento de la acción coactiva, evidenciándose que, el formato de las notificaciones emitidas en el Juzgado de Coactivas, no dispone del grabado del número de orden, y que los títulos de crédito emitidos no contienen el detalle de la fecha desde la cual se cobrará intereses.

Situación presentada debido a que la instancia del Juzgado de Coactivas, está en estructuración, sus actividades son compartidas y los documentos emitidos para el control, no tienen designación explícita del responsable de su emisión y revisión periódica de su secuencia numérica.

Las normas de control interno en el título 210.07 de formularios y documentos señalan:

“(...) Los formularios utilizados para el manejo de recursos materiales o Financieros y los que respalden otras operaciones importantes de carácter técnico o administrativo serán pre impresos y pre numerados.”



El Código Tributario en su artículo 150 señala:

“(...) Requisitos.- Los títulos de crédito reunirán los siguientes requisitos: .- 6. La fecha desde la cual se cobrarán intereses, si éstos se causaren; y, (...).-La falta de alguno de los requisitos establecidos en este artículo, excepto el señalado en el numeral 6, causará la nulidad del título de crédito.”

Lo anotado afectó a que se lleve un adecuado control de los documentos emitidos, que permitiría ejercer de forma adecuada las actividades de control, y de monitoreo y supervisión en esta instancia; y en el segundo caso, de que no se ejecute una comunicación formal de la fecha a partir de la cual se causan intereses por el consumo de los servicios públicos.

Conclusión:

El formato de las notificaciones, emitidas por la instancia de Juzgado de Coactivas, no incluyen el número de orden, mismo que al no disponer de un funcionario exclusivamente designado para su emisión y otro para su revisión periódica de su secuencia numérica, ha imposibilitado llevar un adecuado control de los mismos. Por otra parte aunque se indica que la no inclusión de la fecha a partir de la cual se causarán intereses, se considera importante su inclusión para efectos de formalizar el costo del dinero que se está adicionando a la deuda.

“...Coordine actividades de control que monitoreen la calidad de la información que se archiva como documentos de respaldo de las operaciones de baja de valores...”

Recomendación:

Al Director Financiero en coordinación con el jefe de la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de deudas, y el Director de Informática.

Se proceda a coordinar las operaciones financieras relativas a bajas de valores, para precautelar que la misma sea impresa y archivada luego de superar



situaciones de des calibración del sistema informático, ello le permitirá disponer de archivos con documentación de soporte adecuada.

Se procedió a revisar los cálculos ejecutados para la determinación de los valores de baja tomando los valores del archivo de la Unidad de Contabilidad y se procedió a la verificación de los mismos con la Unidad de Pre facturación y Financiamiento de Deudas; dichos procesos se aplicaron a todas las bajas ejecutadas por concepto del servicio de agua potable y alcantarillado que en suma representan el 0.04% del total de los clientes de la institución y el 8% del total de los reclamos presentados en los meses de julio a septiembre del 2008, y como resultado se evidenció que dichos valores aunque no presentan errores en su cálculo, si presentan diferencia en los valores registrados, así por ejemplo los clientes PA, GC y QT.

Situación presentada debido a la falta de coordinación de medidas precautelares a la impresión y archivo de documentos de respaldo de las operaciones de baja de valores.

Las normas generales de control interno señalan en titulo 110.10 relativo a control interno concurrente lo siguiente:

“(...)La información que emita la entidad será clara y con un grado de detalle ajustado al nivel de decisión que utilice, que se refiera tanto a situaciones financieras como operacionales, cumpliendo varios atributos, tales como:.-Contenido apropiado;.-Calidad;.-Oportunidad;. Actualización; .- Exactitud; y, Accesibilidad.”

Lo anotado afectó a que se de fe de la calidad de la información contenida en los informes de baja de valores.

Conclusión:

Los valores registrados en el informe de baja de valores, documento que se archiva en la Unidad de Contabilidad, presenta diferencia de aquellos valores que digitalmente se dispone en la institución, esta situación se presenta debido a des



calibraciones del sistema informático, sin embargo afecta a la calidad de la información que se archiva.

“...Cuenta con registros y archivos de los abonados condonados de fácil disponibilidad y acceso...”

Recomendación:

Al Director de Informática.

48. Se proceda a comunicar a los funcionarios responsables del procesamiento de datos, su responsabilidad para la clara e inmediata ubicación e identificación de los registros del sistema de contabilidad, durante al menos 10 años.

Se procedió a verificar que la condonación (ley No2007-89) ejecutada el 26 de noviembre del 2009, fue aplicada conforme a las estipulaciones de tiempos y montos establecidas para la baja de valores, en dicho proceso no se detectó error alguno; sin embargo el primer proceso de auditoría se programó para verificar el proceso de remisión efectuado a inicios del mes de enero del 2008, pero dicha información no estuvo disponible para efectos de la ejecución del presente examen especial.

Situación presentada debido a la falta de documentación de los cambios o ajustes ejecutados en el sistema informático dada la modificación de dicho sistema en el ejercicio fiscal 2008.

Las normas generales de control interno señalan en título 210.04 relativo a documentación de respaldo y su archivo lo siguiente:

“(...) Toda entidad pública dispondrá de evidencia documental suficiente, pertinente y legal de sus operaciones. La documentación sustentatoria de transacciones financieras, operaciones administrativas o decisiones institucionales, estará disponible, para acciones de verificación o auditoría, así como para información de otros usuarios autorizados, en ejercicio de sus derechos.(...)-La documentación sobre operaciones, contratos y otros actos de gestión importantes debe ser íntegra, confiable y exacta, lo que



permitirá su seguimiento y verificación, antes, durante o después de su realización por los auditores internos o externos.”

La normativa del sistema de administración financiera, en el numeral 3.2.21 relativo a documentación, formularios y registros contables indica:

“(…)Los documentos contentivos de cifras, formularios y registros del Sistema de Contabilidad en las instituciones del Sector Público, se los mantendrá y conservará (...), de modo que permitan su clara e inmediata ubicación e identificación, durante al menos 10 años. (...)-La documentación fuente, registros y archivos del sistema de contabilidad estarán disponibles, en cualquier momento, para fines de auditoría.”

Las normas generales de control interno señalan en título 400-03 relativo a operación y mantenimiento para el área de sistemas de información lo siguiente:

“(…) Para el mantenimiento de sistemas, la entidad contará con mecanismos documentados de los cambios y ajustes efectuados.”

Lo anotado afectó a que no se disponga de los registros de los abonados que recibieron el beneficio de la condonación en la primera fase ejecutada a principios del 2008, información útil para efectos de la aplicación de procesos en el presente examen especial.

Conclusión:

Los registros y archivos digitales de los abonados que fueron dados de baja, a efectos de la aplicación de la ley 2007-89 no fueron puestos a disponibilidad del examen especial a la cartera de los servicios públicos prestados por ETAPA, esta situación se debió a la falta de documentación de los ajustes que en dicho sistema se realizaron con motivo de la modificación del sistema informático.



ANEXO No 17

HOJA RESUMEN DE HALLAZGOS POR SUBCOMPONENTE		HH/EJ
SUBCOMPONENTE:	HALLAZGO:	
Unidad de Determinación del valor de consumo	<p>No hay actualización de la clave catastral municipal (consideración ya realizada en el examen especial de la Determinación, tarifas, emisión del consumo y control de títulos de crédito de teléfonos.</p> <p>La rúbrica realizada por algunos notificadores presenta diferencias de emisión por lo que se requiere intensificar el control sobre las notificaciones.</p>	
Unidad de Facturación	<p>Des calibración del sistema informático generó alteración numérica del valor re facturado para su devolución en 3.38%, mismo que implicó un error en el cálculo de 1.69%, y por des calibración el 1.69%.</p>	
Unidad de Contabilidad	<p>Diferencia en los valores de conciliación de cartera del servicio de agua potable y alcantarillado en el mes de agosto; y falta de detalle de los saldos de la conciliación de telefonía del mes de agosto.</p> <p>No se ejecutó la conciliación de cartera de los meses de enero a diciembre del 2009.</p> <p>La provisión de cuentas incobrables cumple con el porcentaje estimado en las Normas del Sistema de Administración Financiero, pero se requiere de un análisis de los resultados que arroje la cartera incobrable para analizar la decisión a tomar, la que puede ser autorizar y realizar un asiento de provisión con cruce directo a la cuenta de ajuste para no afectar</p>	



		al patrimonio, o solicitar la autorización para el incremento del porcentaje de dicha provisión.
Unidad de Financiamiento de Deudas	de	El 2.49% de toda la población no alcanzó a cancelar el porcentaje del 20% hasta un periodo de 4 meses, y el 6,57% de los clientes con mora de más de cinco meses no canceló el 50% establecido internamente, sin embargo su aporte inicial si superó el 20%; no obstante de toda la población analizada se determinó que el 30.20 % de la población no se acogió a la modalidad de facilidades de pago, debido a la a la falta de comunicación a la ciudadanía sobre la modalidad de diferimiento de las obligaciones generadas por la prestación de servicios públicos, porcentaje de abono inicial y consideraciones establecidas para la concesión de facilidades de pago..
Unidad de Recuperación	de	La evaluación y monitoreo del cumplimiento del trámite de notificaciones presenta deficiencias en lo relativo a control de la emisión de rubricas que deben emitir los notificadores. Limitación en el alcance para la aplicación del proceso de seguimiento a los abonados con mora de siete meses y más archivados en el departamento “Juzgado de Coactivas”.
Unidad de Baja de Valores	de	El formato de las notificaciones emitidas en el Juzgado de Coactivas, no dispone del grabado del número de orden, y los títulos de crédito emitidos no contienen el detalle de la fecha desde la cual se cobrará intereses. Diferencia entre los valores de los datos de la baja de valores en el informe de baja, archivados en la Unidad de Contabilidad, de aquellos archivados digitalmente



	<p>en el sistema informático, ello debido a que se realizan la impresión de los documentos previo a la solución de los problemas de des calibración del sistema informático.</p> <p>Falta de disponibilidad de los y archivos digitales de los abonados que fueron dados de baja, a efectos de la aplicación de la ley 2007-89 en la fase No 1 ejecutada a principios de enero del 2008, dada la falta de documentación de los cambios o ajustes ejecutados en el sistema informático ejecutado de julio a septiembre del 2008 (POA- Dir. Informática).</p>
Unidad de Archivo de Documentos	<p>No se archivan las copias de las notas de crédito (tramite de devolución de valores por cobro indebido) en cada una de las instancias que participan del trámite, evidenciándose su localización en la Unidad de Contabilidad y Documentación.</p>



ANEXO No 18

Estructura del Informe del Examen Especial:

La estructura del informe que a continuación se presenta responde a los requerimientos establecidos en el sector público para los exámenes especiales de conformidad con el Acuerdo No 010 y No 025 para las modificaciones respectivas:

Carátula

Índice, Siglas y Abreviaturas

Carta de Presentación

CAPITULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

Objetivo del examen

Alcance del examen

Información de la Entidad:

Base Legal

Estructura Orgánica

Objetivos de la Entidad

Financiamiento

Funcionarios Principales

Información Financiera Complementaria

CAPITULO II: RESULTADOS DEL EXAMEN

Informe de la Evaluación a la Estructura de Control Interno: Comentarios,
Conclusiones y Recomendaciones

Informe de Ejecución: Comentarios, conclusiones y recomendaciones de:
Cumplimiento de recomendaciones



Unidad de Determinación

Unidad de Facturación

Unidad de Contabilidad

Unidad de Financiamiento de Deudas

Unidad de Recuperación

Unidad de Custodia y Baja de Documentos de cartera de los servicios públicos.



ANEXO No 19

CONSTANCIA SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES IMPLEMENTADO

Unidad de Auditoría:	Audidores "ABC"
Seguimiento realizado por	Andrea González
Título del examen:	Examen a la cartera de los servicios públicos de las empresas municipales, con énfasis en ETAPA.
Período examinado	Tercer trimestre del 2008
Ejecute el seguimiento del examen especial, y sustente las evidencias de las acciones correctivas aplicadas en papeles de trabajo.	
1. Establezca el grado de avance de cumplimiento individual de las recomendaciones formuladas en el informe "Examen Especial a la Cartera de los Servicios Públicos de las empresas municipales de Cuenca, con énfasis en ETAPA, por el tercer trimestre del 2008", conforme a las fechas previstas en el cronograma.	
2. De los beneficios derivados de la implementación de recomendaciones, indique cual es el porcentaje de riesgo residual inherente apreciado y especifique el nivel de fortalecimiento de la estructura de control en lo que respecta a: cumplimiento de la base legal, diseño y funcionalidad de los mecanismos de control diseñados tales como prácticas, procesos y/o formularios.	
3. Indique si en el memorando de antecedentes constan desviaciones administrativas, hechos que podrían ser causales para responsabilidad civil, o constan indicios de responsabilidad penal. En caso de ser afirmativa la respuesta identifiquese el servidor público, tipo de responsabilidad de la que se le acusa, (glosa u orden de reintegro) y de ser el caso de responsabilidad civil el monto del perjuicio.	
4. Indique si la Dirección de Responsabilidad de la Contraloría ha remitido a la institución el oficio resumen con las desviaciones administrativas.	
5. Indique las acciones realizadas y sanciones impuestas sobre los responsables de las desviaciones administrativas, y solicítese evidencia documental.	
Además de la información solicitada en los numerales anteriores, y en el caso de que de la ejecución del presente examen se hubiese identificado glosas u órdenes de reintegro confirmadas elaborados para sancionar los hechos con responsabilidad civil y/o penal, se solicitaría información tales como títulos de crédito emitidos para la recuperación, fechas y cuentas utilizadas para su cobro; y, de haberse identificado indicios de responsabilidad penal se solicitará información relativa al monto del perjuicio, tipo de delito, y sujetos relacionados entre otros trámites	



utilizados en la tramitación de los expedientes hasta la sentencia ejecutoriada.
--

Realizado por: Andrea González Revisado por: CPA Pedro Rodríguez Fecha: 18 de febrero del 2010
--



ANEXO No 20

SINTESIS DEL INFORME

		CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO SINTESIS DEL INFORME			
1, Información General				Motivo del Examen:	
Unidad Administrativa de Control		Auditoría "ABC"		O/T No	1
Ciudad		Cuenca		Fecha	14 de abril del 2008
Alcance del Componente				Imprevisto	X Planificado
Período examinado					
Desde		1 de julio del 2008 Hasta: 30 de septiembre del 2008			
Entidad Examinada					
Nombre:		Empresas Municipales de Cuenca con énfasis en ETAPA			
Dirección:		Ciudad de Cuenca			
Monto de Recursos examinados:					
2, Principales hallazgos del examen		Todos los hallazgos detectados corresponden a ETAPA			
Título del Comentario y breve resumen de la conclusión y recomendación		Ref. No. Pág.			
Título del Hallazgo: Diseño y control de la documentación					
Los formularios disponibles en las unidades de Determinación (Unidad de Micro medición) no presentan un diseño adecuado para llevar un control de los reclamos que se generen por concepto de devolución de valores cobrados indebidamente; y para la baja de valores demandados también por los clientes; a ello se agrega la falta de emisión de la rúbrica en los mismos y en los reportes catastrales; el cumplimiento de tales consideraciones garantizarán la disposición de documentación adecuada, legítima y sustentatoria; y ayudará al fomento de la cultura de control público; por otro lado en caso de que se considere que la					



<p>emisión de firmas pudiese afectar a la efectividad del desenvolvimiento del personal, desarróllese formulas análogas de solución tales como los sellos.</p> <p>No se ejecutan actividades de control, evaluación y monitoreo de los trámites realizados por los notificadores, como es el seguimiento de las rubricas que en los tramites emiten, como resultado es necesario que dentro del POA, se definan periodos eventuales; y/o funcionario responsable de su seguimiento; ello permitirá dar fe que el tramite se ejecuta de forma adecuada y cumpliendo el debido proceso legal.</p>	
<p>Título del Hallazgo: Actualización, redacción y publicación de un cuerpo legal acorde a la realidad institucional.</p> <p>No se dispone de un Manual Orgánico Funcional aprobado y publicado bajo imprenta municipal, ello le permitirá definir a niveles operativos manuales o instructivos de procesos y actividades a tal grado que la delimitación no afecte al eficiente desenvolvimiento del personal.</p> <p>No se dispone de Ordenanzas de Regulación, Administración y Tarifas de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado actualizados, mismos que han sido objeto de múltiples modificaciones aplicados a manera de disposiciones; ello es necesario para en primera instancia disponer de un marco legal adecuado, legítimo y sustentable y en segundo lugar porque es necesario que dichas disposiciones en cumplimiento de la jerarquización de las leyes sean redactadas y estén disponibles en el nivel que les corresponde, y evitar que se presenten casos de superposición de la base legal.</p> <p>No se dispone de un reglamento que norme la fórmula de cálculo y criterios relativos a tiempos y volumen para la determinación del valor a cancelar para las instalaciones fraudulentas, dado que las mismas son calculadas en base de criterios de presunción, ello le permitirán disponer de un marco legal adecuado y justo para la legislación de las situaciones que por este concepto se presenten.</p> <p>No se dispone de una base legal que establezca las garantías que se admitirán para la concesión de las facilidades de pago por un período de hasta 2 años puesto que dado el objetivo de la empresa es necesario desarrollar un marco legal en este concepto.</p>	
<p>Título del Hallazgo: Gestión y Operación del Sistema Informático.</p>	



La falta de disponibilidad de interfaces para el procesamiento de las transacciones relativas a devolución de valores cobrados indebidamente, afecta a que en la Unidad de Contabilidad se restrinja sus funciones mas al ejercicio de control; su solución permitiría en primera instancia a la Unidad de Contabilidad desarrollar de mejor manera las actividades de control sobre las transacciones que por este concepto se generen, además ayudará a dar solución del trámite en periodos más cortos que den cumplimiento a las fechas de ofrecimiento establecidas en las ordenes de trabajo; y, finalmente permitiría reducir el riesgo que se genera por el recurso humano.

La falta de desarrollo de convenios de interfaces con la I. Municipalidad de Cuenca impide realizar un cruce de información directo relativo a claves catastrales de los clientes; ello facilitaría la solución de tramites como los relativos a entrega de notificaciones, ello ayudará a la reducción de anulación de títulos de crédito y facilitará su recuperación, dado que se superará la des actualización de datos de los clientes.

La falta de un diseño adecuado en el programa AS-400 para la Unidad de Recuperación que le permita migrar los datos de los abonados bajo cualquier criterio, dificulta la labor de tesorería; entre los criterios que se pudieran considerar para el filtro de la información están: código de clientes actualizados, y permita la consolidación de la información por mes, año que indiquen la antigüedad de saldos, factura, títulos de crédito, montos, tipo de cliente, plazos de pago, catastros ; y otros relativos a filtración de deudas automáticas que estén en posición de poder ser compensadas, de prescribir o que interrumpan el proceso de acción coactiva por alegación de parte o por su pago; situación legal del abonado tales como: en juicio, en gestión, en recuperación y no recuperado, en embargo o declaración de quiebra o insolvencia, cancelación del permiso de operación o liquidación de una sociedad.

La falta de publicación en la página web de ETAPA del pliego tarifario telefónico proveniente de llamadas de larga distancia Regional y Nacional, la solución de dicha observación permitiría dar cumplimiento cabal a las recomendaciones que en los exámenes especiales se emiten y en segunda instancia poner a



<p>conocimiento de los usuarios la tarifa de los servicios de telefonía prestados.</p> <p>La falta de disposición de documentación de los ajustes que el sistema informático para los registros y archivos digitales de los abonados que fueron dados de baja, a efectos de la aplicación de la ley 2007-89.</p>	
<p>Título del Hallazgo: Control de la documentación original y copias de respaldo.</p> <p>La remisión de la documentación original de todo trámite realizado a la Unidad de Contabilidad y documentación no siempre es enviada a la Unidad de Contabilidad y Archivo, sin embargo la solución de ello permitiría constituir un archivo que cumpla con las políticas de control institucional.</p> <p>Las copias de las notas de crédito emitidas manualmente no son archivadas en cada una de las instancias que participan del trámite; lo cual es imprescindible para dar seguridad de que las copias son utilizadas como documentos de control en las dependencias respectivas.</p>	
<p>Título del Hallazgo: Control de los reportes de conciliación de cartera de los servicios públicos y de los resultados.</p> <p>Los reportes de conciliación de cartera de los servicios públicos se presentan como mecanismo de control, sin embargo presenta un desfase en el saldo de un mes, por lo que se requiere que se practique procesos de evaluación del control que garanticen de forma permanente su funcionalidad como actividad de control.</p>	
<p>Título del Hallazgo: Toma de decisiones respecto a los saldos de cartera de los servicios públicos dados de baja y/o prescritos.</p> <p>Se sugiere que dado que en los resultados del ejercicio fiscal 2008 y 2009 se procedió a la ejecución ardua de recuperación de cartera se proceda analizar, decidir y autorizar para aquellos saldos prescritos y/o dados de baja, la realización del registro del asiento de provisión de cuentas incobrables de manera directa para no afectar al patrimonio a todas las cuentas declaradas incobrables en el informe de calificación de cartera; o a autorizar el incremento del ratio de provisión de cuentas incobrables.</p>	
<p>Título del Hallazgo: Comunicación a la ciudadanía de la modalidad de concesión de facilidades de pago y requisitos para su solicitud.</p>	



Los clientes que no accedieron a facilidades de pago en el periodo de examen, ascienden al 30.20%, por lo que se sugiere que se comuniquen en la planilla, o mediante otro medio de comunicación, la concesión de facilidades de pago como forma de diferimiento de las obligaciones que se generen por la prestación de servicios públicos; y el adjunto de requisitos documentales que soporten y den fe de los motivos económicos que le impiden al cliente realizar su pago. Es transigente indicar que, dado el motivo del examen y la falta de carácter vinculante del mismo no es obligatoria la aplicación de las recomendaciones formuladas en el presente informe; sin embargo se indica que de implementarse, se estaría fortaleciendo la estructura de control interno de la entidad.							
2, Presuntos Sujetos de Responsabilidad							
Nombres, Apellidos y Cargos	No de la Responsabilidad Memorando de Antecedentes	Tipo de responsabilidad sugerida					
		Administrativa Culposa USD	CIVIL CULPOSA				
			Directa	Solidaria	Principal	Subsidiaria	
Indicios de Responsabilidad Penal:							
Hacer referencia a los nombres, apellidos y cargos.							
4, Resumen de montos totales de responsabilidades sugeridas.							
Tipo de Responsabilidad			V/Parcial USD				
-Total Administrativas culposas							
- Total Civiles culposas							
- Responsabilidad Civil o Glosa							
- Orden de Reintegro							
- Total indicios de responsabilidad Penal							
			USD				